



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y calidad de servicio del Hospital I Higos Urco-
Chachapoyas, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Ibañez Otiniano, Wilder Hobart (orcid.org/0009-0004-7625-9884)

ASESOR:

Dr. Manguinuri Chota, Robert (orcid.org/0000-0001-7832-4169)

Dr. Rejas De la Peña, Aldo Fernando (orcid.org/0000-0002-8594-8620)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi abuelita por haberme formado como la persona que soy en la actualidad; todos mis logros se los debo a ella. A mis hijos que me han motivado constantemente a alcanzar mis metas.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por darme la fuerza que necesité para culminar mi tesis y en segundo lugar a mi familia, asesor, coasesor, así como a mi casa de estudios y a todas aquellas personas especiales que estuvieron conmigo y por haberme ayudado en todo momento que necesité de ellos. Les agradezco por todo y en especial por ser mis principales benefactores de todo este proceso para la culminación de mi tesis.

DECLARATORIA DE AUTENSIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MANGUINURI CHOTA ROBERT, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio del Hospital I Higos Urco-Chachapoyas, 2023", cuyo autor es IBAÑEZ OTINIANO WILDER HOBART, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 12 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MANGUINURI CHOTA ROBERT DNI: 06739917 ORCID: 0000-0001-7832-4169	Firmado electrónicamente por: RMANGUINURIC el 13-08-2023 13:12:27

Código documento Trilce: TRI - 0648368



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, IBAÑEZ OTINIANO WILDER HOBART estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio del Hospital I Higos Urco-Chachapoyas, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
WILDER HOBART IBAÑEZ OTINIANO DNI: 31192963 ORCID: org/0009-0004-7625-9884	Firmado electrónicamente por: WIBANEZO el 12-08- 2023 08:43:20

Código documento Trilce: TRI - 0648369



ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENSIDAD DEL ASESOR.....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra y muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos.....	19
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1.	Tabla cruzada de la gestión administrativa (Agrupada) y calidad de servicio (Agrupada).	21
Tabla 2.	Tabla cruzada de la gestión administrativa (Agrupada) y atención humana (Agrupada).	22
Tabla 3.	Tabla cruzada de la gestión administrativa (Agrupada) y atención técnica científica (Agrupada).	23
Tabla 4.	Tabla cruzada de la gestión administrativa (Agrupada) y el entorno (Agrupada).	24
Tabla 5.	Correlaciones entre gestión administrativa y calidad de servicio.	25
Tabla 6.	Correlaciones entre la gestión administrativa y las dimensiones de la calidad de servicio.	26

RESUMEN

La investigación se centró en determinar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicio del hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023. La metodología se basó en un tipo de investigación básica, con diseño no experimental. La población se refiere a un grupo de individuos u objetos que tienen características comunes, siendo de 60 pacientes en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023. El recojo de la información se realizó a través de encuesta, como instrumento se utilizó un cuestionario, en ambas variables de estudio. Los hallazgos arrojaron que la variable gestión administrativa presenta un nivel regular en un 51,7%, un nivel deficiente en un 35,0% y, un 13,3% de nivel buena. De igual manera, en la variable calidad servicio, se evidencia que el 41,7% es de nivel deficiente, un 30,0% de nivel regular y, un 28,3% considera de nivel buena la calidad de servicio. Se concluyó que existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio del hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023. Mediante coeficiente (Rho de Spearman = 0,539 y Sig = 0,000, menor al margen de error 0.05). De manera que a mayor nivel de gestión administrativa se llegará a un mayor nivel de calidad de servicio en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.

Palabras clave : Gestión Administrativa, calidad, servicio, planeación

ABSTRACT

The research focused on determining the relationship between administrative management and quality of service at Hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023. The methodology was based on a type of basic research, with a non-experimental design. The population refers to a group of individuals or objects that have common characteristics, being 60 patients in the hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023. The collection of information was carried out through a survey, as an instrument a questionnaire was used, in both study variables. The findings showed that the administrative management variable presents a regular level in 51.7%, a deficient level in 35.0% and a good level in 13.3%. In the same way, in the service quality variable, it is evident that 41.7% are of a deficient level, 30.0% of a regular level and 28.3% consider the quality of service to be a good level. It was concluded that there is a significant relationship between administrative management and quality of service at Hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023. By coefficient (Spearman's Rho = 0.539 and Sig = 0.000, less than the margin of error 0.05). So, at a higher level of administrative management, a higher level of service quality will be reached at the I Higos Urco-Chachapoyas 2023 hospital.

Keywords: Administrative Management, Quality, Service, Planning

I. INTRODUCCIÓN

El esquema de funcionamiento y estructuración de las organizaciones estatales a nivel regional, nacional o internacional, posee una convergencia hacia el denominador común que conforman la naturaleza de este tipo de organizaciones, como lo es el de cumplimiento de su misión organizacional y la satisfacción del usuario, es decir del ciudadano en general, habiendo al respecto un largo camino documental e investigativo recorrido que da cuenta de cómo la vinculación de los procesos administrativos y gerenciales se traducen en una positiva o negativa calidad de servicio de tales instituciones (Peña, 2018). Dentro de la estructura que posee cualquier Estado, el eje específico correspondiente a las atenciones de salud y/o de carácter sanitario, tienen un rol preponderante como garantes de la preservación, recuperación o facilitación del confort físico e intelectual de los seres humanos que puedan acudir por necesidad de usar los servicios prestados por las mismas (Aliaga y Alcas, 2021).

Para el caso de las instituciones estatales del sector salud, la perspectiva a nivel global se centra, inicialmente hacia la relevancia de la atención primaria en salud, pues ésta en número uno, la orden de trato del binomio médico-osegado y por lo tanto, la gestión administrativa se centra en función a la planificación del entorno social y comunitario donde se encuentre el centro sanitario, por lo cual su operación busca estar direccionada a las particularidades socioeconómicas de los pacientes a ser atendidos, en la optimización del servicio y la pesquisa en las soluciones a las afectaciones de salud que puedan presentar éstos y se sitúen dentro de las capacidades de la institución (Esmeralda et al., 2020), toda vez que se trata de implementar una concepción hacia un esquema integral de atención, es decir, hacia la sociedad en general, lo más cercano posible a sus espacios residenciales (Organismo internacional de Salubridad, 2021), articulándose con las atenciones de tipo especializada así como las actividades de cirugías y hospitalización aplicables según cada caso particular asociado a la salud del paciente (Vela, 2019).

No obstante, en el contexto latinoamericano, la optimización de las prestaciones de salubridad otorgados en centros sanitarios administrados por el Estado, tienen una caracterización desfavorable, conforme a la valoración

realizada por autores como Dávila et al. (2018), quienes se amparan de manera principal en diversas ópticas de vista en los usuarios o pacientes como factor de medición primordial, apreciando debilidades en base a las dimensiones de elementos tangibles o disposición de servicios, fiabilidad, capacidad de respuesta, habilidad para inspirar credibilidad y confianza, lo cual va en detrimento en el trato galeno-doliente y en las instituciones de salud como tal.

Otros autores como Maceira (2020), destacan que el origen de estas falencias en los países de Latinoamérica, puede verse como una secuela directa de factores de alta envergadura como los costos asociados al mantenimiento del sistema de salud, a la preservación de infraestructura, a la dotación de equipos especializados, a la expansión de las coberturas de los servicios disponibles por la ubicación o distribución sociodemográfica de la población y las perspectivas de universalización; a pesar de las previsiones presupuestarias y el redireccionamiento de la recaudación de tributos para el fortalecimiento del sector salud.

Adicionalmente, en el ámbito latinoamericano, el hecho de no permitir la intervención del mercado y la participación de los conglomerados privados farmacéuticos o médicos con la finalidad de administrar la totalidad o parte de las instituciones médicas gestionados en cada Estado, supone la intencionalidad primaria de éste de preservar la gestión en estos centros de interés público primordiales, pero a la vez coloca el funcionamiento de los centros médicos públicos conforme a las políticas públicas y a la disponibilidad financiera, presupuestaria y burocrática que inexorablemente se vincula con la administración pública (Ramírez, 2019).

Ahora bien, a nivel nacional, la situación no es muy diferente a lo expresado en los párrafos que anteceden a éste. Si bien, el Estado Peruano ha realizado notables esfuerzos en remodelaciones, dotaciones y equipamiento, las debilidades macroestructurales dan cuenta de una administración de centros de salud que aún precisa de mejoras en debilidades notables. Al respecto, una primera aproximación da cuenta de que, de manera directa, los servicios de salud prestados en el país son de mala calidad, siendo resaltado por sus usuarios la deficiencia de los mismos, y la falencia en el cumplimiento o adopción de normas o estándares asociados a la calidad de los servicios (Pino, 2018).

Paralelamente, sobre el contexto peruano, Soto (2019) identifica la deficiencia de personal, las debilidades en los diagnósticos emitidos, ante la carencia de medicina e provisiones, las recomendaciones clínicas no aplicadas por carencia de recursos, la falta de atención interdisciplinaria, la captación inadecuada e insuficiente de cobertura sanitario, la carente personalización posthospitalaria de pacientes con enfermedades graves y la carencia de unidades de trasplantes, como el conjunto de falencias que agravan la optimización de la administración de los centros salubres controlados por el Estado, pero argumenta que la alta mortalidad en los mismos, antes que las percepciones de los usuarios, es el principal indicador de la baja calidad de tales instituciones en el país.

Otros autores como Inga y Arosquipa (2019) tienen una valoración similar a la antes prestada, pero consideran que un punto inicial que puede comenzar a revertir la situación y los puntos de vista negativos de los usuarios peruanos, es el fortalecimiento del sentido de pertenencia y del talento humano de los profesionales y empleados que forman parte de la red sanitaria pública en el país.

A nivel local, la localidad de Chachapoyas, según relata Taminche (2019), en cuanto a la administración y optimización de prestaciones en la especialidad de enfermería, no es valorada completamente negativa, pero el cuidado médico oportuno en los servidores de las áreas administrativas y de oficina, se ve afectada por las deficiencias y debilidades anteriormente indicadas, mismas que también hacen acto de presencia en el contexto poblacional antes mencionado. Conforme a lo expuesto, se propone el siguiente problema principal ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y calidad de servicio del Hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023? También, en la investigación se plantean como interrogantes específicas las siguientes: a) ¿Cuál es la relación que existe entre gestión administrativa y atención humana en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023? b) ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y atención técnica científica en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023? c) ¿Cuál es la relación que existe entre gestión administrativa y entorno en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023?

Lo anteriormente indicado conlleva a la formulación del propósito principal: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio del hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023. Tras lo cual se plantean las

siguientes finalidades primordiales: a) Identificar la relación que existe entre gestión administrativa y atención humana en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023. b) Identificar qué relación existe entre gestión administrativa y atención técnica científica en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023. c) Identificar la relación que existe entre gestión administrativa y entorno en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023

Además, se determina como suposición general: **H1=** Existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio del hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023. Mientras que los supuestos específicos referidos son: **HE1=** Existe relación estadísticamente significativa entre gestión administrativa y atención humana en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023. **HE2=** Existe relación estadísticamente significativa entre gestión administrativa y atención técnica científica en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023. **HE3=** Existe relación estadísticamente significativa entre gestión administrativa y entorno en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En el plano internacional se encuentra Pérez et al. (2023) en su artículo publicado sobre las implicaciones en los procesos administrativos en la optimización asistencial en el Hospital de Salud Casanare. Empleándose el método de enfoque mixto, bajo el paradigma interpretativo, no experimental y descriptivo. La muestra fue de 151 usuarios a quienes emplearon de herramienta el cuestionario. Las respuestas arrojaron una buena adaptación de la gestión administrativa que incide positivamente en la optimización de las prestaciones en pacientes. Se concluyó que a un mejor nivel administrativo en la optimización de las prestaciones percibida por el usuario.

De la misma manera, Peñafiel (2022) desarrolló como objetivo establecerla relación de la administración y la optimización de los servicios en el establecimiento de emergencia del centro médico de Guayaquil. Se basó la metodología de tipo cuantitativo, no experimental, correlacional, correlacional y de corte transversal. Se aplicó un muestreo de 50 usuarios sanitarios y se les suministró la escala de gestión administrativa de Saavedra (2019) en la obtención de datos. Por medio de los resultados se determinó que no infiere concordancia en el proceso administrativo y la optimización de los servicios corroborada por una ponderación $p > 0.5$. Además, el grado de calidad es deficiente y la gestión es regular. Se concluyó que la gestión administrativa de nivel regular produce satisfacción en la calidad de los servicios de salud

Así mismo, Cabay et al. (2022), presentaron un estudio la gestión administrativa influye en la calidad de los servicios. La investigación fue correlacional, descriptiva y transversal donde a 50 usuarios en salud se les aplicaron la encuesta de satisfacción del servicio. Producto de la encuesta se pudo establecer que el 76% de los encuestados perciben el servicio de baja calidad; producto de las condiciones de las instalaciones que presenta el hospital. Se concluyó que no se encontró relación según el estudio estadístico que relaciona la calidad del servicio con la gestión administrativa.

También cabe resaltar, que Luna y Mora (2021) plantearon determinar una incidencia de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente ante una estrecha gestión administrativa de un Centro de Guayaquil. Contiene un

enfoque cuantitativo y un nivel explicativo para una muestra de 27 colaboradores. Los resultados arrojaron una débil gestión administrativa y el 78% están de acuerdo que el nivel de calidad del usuario es bajo. Concluyendo que la gestión administrativa debe mejorar para obtener un servicio óptimo.

Por otra parte, Rojas y Niebles (2020) en su investigación se consideró evaluar la calidad del servicio de salud y la gestión administrativa. La investigación fue de no experimental, descriptiva, básica y correlacional. Se aplicó la encuesta a una muestra de 45 pacientes donde las respuestas obtenidas ante la aparición de un alto impacto entre gestión administrativa y calidad de los servicios en el componente ambiental. Se concluyó a nivel institucional las estrategias empleadas en la gestión administrativa fortalecen la calidad de servicio.

En concordancia con Salazar et al. (2020), investigaron cómo la gestión administrativa y la calidad del servicio en una clínica asistencial mexicana se relacionan. El estudio fue enmarcado por un diseño transversal analítico y correlacional. Los investigadores a través del formulario aplicado en una muestra de 182 profesionales de salud, encontraron que la calidad de servicio se centró en el medio donde los indicadores relaciones interpersonales y sentido de pertenencia, deben mejorar. Determinándose que la gestión administrativa es común y disminuye la calidad del servicio.

En el mismo orden de ideas, Marcillo (2020) investigó sobre la gestión y la calidad del servicio. El manuscrito fue correlacional, no experimental, descriptivo y básico. Trabajó con una muestra de 52 pacientes de salud a quienes le aplicaron un formulario de tipo Likert. Las respuestas permitieron señalar en que existe una correlación significativa y bilateral determinada por Rho de Spearman aportado por $p < 0.01$ entre gestión administrativa y calidad de servicio. Concluyéndose que la optimización de las prestaciones es percibida por la gestión administrativa del hospital.

En el marco nacional el estudio de Panduro (2022) desarrolló como propósito central establecer una conexión entre la calidad del servicio y la gestión administrativa en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas. El método realizado fue no experimental, básica, correlacional-descriptivo y transversal. Se empleó como

muestra 345 pacientes del hospital y se elaboró un formulario para la recaudación de la data. Encontrándose que el grado en la gestión administrativa fue media arrojando un 48% en la calidad del servicio prestado. Se concluyó que la correlación fue muy alta y con una incidencia del 97.8% en la calidad del servicio.

Según Ballena (2022) estudió establecer la calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco está relacionada con la gestión administrativa. Obteniéndose un diseño no experimental, correlacional y transversal. La muestra estuvo constituida por 46 trabajadores de la institución de salud y los datos se obtuvieron mediante el cuestionario de tipo Likert. Los datos indicaron que existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio determinada por Rho Spearman, el cual arrojó el valor 0.872. Se concluyó que si la gestión administrativa mejora la calidad de servicio se incrementa.

Desde la perspectiva de Meléndez y Bardales (2022) publicaron un artículo sobre calidad de servicio y la administración. El método utilizado fue la investigación cuantitativa, básica, correlacional, descriptiva y no experimental. En una muestra de 11 empleados del área de maternidad a quienes se extrajo una encuesta para recopilar datos. Como resultados obtuvieron que la calidad de servicio es consecuencia de la gestión administrativa y es percibida por el usuario del servicio. Los resultados del cuestionario aplicado, señalaron que las instalaciones del hospital no cumplen con las expectativas de los usuarios, resultando una baja calidad de servicio y dicen que la gestión administrativa es baja. Se concluye que es necesario redireccionar la gestión administrativa con respecto a la mejora de las instalaciones del hospital.

En relación a Díaz y Zapata (2021) planteó de propósito establecer en incidencia; entre la calidad del servicio y la gestión administrativa de un Hospital Público de Lima. La investigación fue de enfoque cuantitativo, correlacional-causal, descriptivo y transeccional. Emplearon como instrumento tres cuestionarios tipo Likert en una muestra de 117 mujeres gestantes atendidas en el hospital. Los resultados mostraron que la administración incide sobre la calidad del servicio proporcionado está en un 48.4%. Se concluyó que es necesario atender las debilidades que presenta la institución hospitalaria con respecto a su infraestructura para brindarme mejor calidad de servicio a los usuarios del hospital.

Cabe mencionar que, Tello (2021) trabajó la gestión administrativa y calidad de servicio de los usuarios del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. El trabajo se caracterizó por ser correlacional, descriptivo y analítico. Para la recolección de los datos empleó el cuestionario en una muestra de 150 usuarios de los servicios de salud. Se obtuvo por resultados una correlación moderada y positiva de 0.423 determinada por Spearman y una significancia de $p < 0.001$. encontrándose una pobre calidad de servicio identificada por mal trato, ambiente laboral inadecuado y las instalaciones deterioradas. Se concluye que la gestión administrativa es inadecuada y no existe calidad de servicio.

En concordancia con Gamero (2021) desarrolló como objetivo principal establecer la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en ESSALUD Tacna. La investigación fue correlacional-simple, descriptiva, básica y no experimental. Se empleó como instrumento para la recolecta de los datos el cuestionario y se aplicó en 338 usuarios del servicio del hospital. Se obtuvo un adecuado nivel de gestión administrativa señalado por el 68.34% y una marcada calidad de servicio. Se concluye que la gestión administrativa tiene un significativo impacto sobre la calidad de servicio que percibe el usuario.

Bajo el enfoque de Camborda (2021) estudió la gestión administrativa y la calidad de servicio percibida por los usuarios del Centro La Victoria. El método fue cuantitativo con diseño no experimental de correlación y transeccional para una muestra conformada por 90 pacientes. Se pudo demostrar que los usuarios están insatisfechos en un 56% por la calidad de servicios que ofrece la gestión administrativa del hospital. Concluyendo en una existencia de correlación comprendida por las dos variables.

Investigaciones locales, como el manuscrito de Vásquez (2020) trabajó como propósito establecer la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en el Hospital Amazónico. La investigación fue enmarcada en el enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, no experimental y correlacional causal. Se aplicó el cuestionario como instrumento de recojo de la información en una muestra de 245 pacientes usuarios en las prestaciones médicas que otorga el centro de salud. Los resultados permitieron señalar la aparición de una correlación moderada y positiva entre el proceso administrativo y la optimización del servicio. Se concluyó que su

infraestructura debe mejorar por ser un componente esencial de la calidad de servicio.

Por lo tanto, Alva (2020) presentó un trabajo donde expuso como propósito evaluar la administración y calidad del servicio del Hospital Regional de Amazonia. Se empleó el método básico, descriptivo, correlacional y transversal, en 52 trabajadores del hospital a quienes se les otorgó un formulario para obtener la información. Las respuestas permitieron afirmar que existe relación y significancia entre gestión administrativa y calidad de servicio desde la perspectiva de sus trabajadores. Se concluyó que la dimensión con mayor significancia fue la gestión del talento humano.

En referencia al proceso de organizar y utilizar al máximo los recursos de una organización para alcanzar la eficiencia, la eficacia y la productividad en el logro de sus objetivos se conoce como gestión administrativa. Para maximizar la eficiencia, la administración es esencial y, sin duda, es el método más efectivo para garantizar la competitividad de las empresas (Delaux, 2017). Chiavenato (2019) define la organización como una función gerencial que implica otorgar tareas y recursos en equipos o departamentos. La organización se encuentra en lugares importantes y no solo físicos, según este autor. Dado que hay oportunidades para la creatividad en esta época, el análisis de los avances en la teoría empresarial es, en algún sentido, un cambio en la perspectiva beneficiará a la empresa. La gestión administrativa es un plan de las actividades en las organizaciones, llevadas a cabo por los gerentes o superiores. Estas operaciones son esenciales para cumplir los objetivos (Avensa, 2020).

Mientras que la administración empresarial es vital para impulsar el crecimiento al generar beneficios económicos y sociales. La adaptación al cambio materializa la satisfacción de los empleados y el crecimiento económico de la organización (Mendoza, 2019). La gestión administrativa respalda el crecimiento de una empresa al considerar cuatro funciones esenciales: planificación, organización, dirección y control (González, 2020).

De acuerdo con Wesh et. al (2019), la administración se lleva a cabo mediante actividades independientes que necesitan organización y dirección. Esta

gestión se realiza en etapas sucesivas a través de la planificación, lo que permite el control y la organización del personal.

También, se puede decir, que a través del desarrollo de estas fases en un proceso global se lleva a cabo la interrelación armoniosa con el personal. La planeación de actividades de trabajo coordinadas de manera eficaz y eficiente orientan el logro de objetivos y metas, y son operacionalizadas por el capital que posee la compañía.

Durante la gestión administrativa, las instituciones deben brindar a sus trabajadores herramientas para poder enfrentar las problemáticas, siendo este el eje central para brindar un clima satisfactorio en el trabajo y que le otorgue una mejora continua al trabajador. Por lo tanto, una gestión administrativa de calidad es necesario, según aporta Vergara (2022) debe contemplar acciones para prevenir, corregir y aplicar medidas, mediadas dentro de una obtención racional de elecciones. Como fin único de la administración es aportarle satisfacción al trabajador.

También cabe señalar, que la gestión administrativa la llevan a cabo los directivos, que supervisan las actividades de la organización, velando por que los recursos se utilicen de forma eficiente y el flujo de información sea eficaz. Los directivos desempeñan diversas funciones en el proceso de gestión de una organización: proponer y desarrollar políticas, normas y procedimientos, supervisar la ejecución del presupuesto de la empresa, desarrollar programas de formación del personal, proponer y aplicar mejoras en las políticas de gestión de personal, seleccionar planes para diferentes áreas, departamentos o divisiones y proponer y elaborar políticas, normas y procedimientos (Mendoza y Moreira, 2021).

Así mismo, la buena gestión administrativa consiste en una sinergia continua de acciones necesarias para aprovechar al máximo los recursos, que siempre tienen la propiedad de ser escasos, por lo que las decisiones acertadas tendrán un impacto positivo en las organizaciones y si, por el contrario, no son lo suficientemente adecuadas y oportunas, su impacto será negativo (Soledispa, et al., 2022).

El sector salud, al igual que otras instituciones ha experimentado cambios y evolución en sus estructuras, la gerencia administrativa del mundo globalizado centra el proceso gerencial de salud en el paciente; razón por la cual la gestión de los procesos institucionales internos debe ser dirigidos a ser cada día más eficientes. Rubio (2019) establece que “la gestión se basa en personas, normalmente en equipos de trabajo, para alcanzar resultados”. Por otra parte, se menciona que la gestión, contempla actividades de trabajo coordinadas de manera eficaz y eficiente viabilizadas por personas y para otras personas siendo, ellas su prioridad. En este orden la gestión es entendida como un proceso estructural que se vale de recursos humanos para orientar el logro de objetivos y metas que se operacionalizan a través de las tareas que se llevan a cabo en la organización Robbins y Coulter (2019).

Los fundamentos básicos de la administración son planificar, organizar, dirigir y controlar (Aguilar, 2019). La planificación es una parte de la administración que fija las metas a lograr y los métodos para alcanzarlas, basándose en teorías para futuras acciones. Por ende, se puede describir como un conjunto de hechos, suposiciones y percepciones sobre futuras acciones, y también facilita la planificación de actividades necesarias para lograr los objetivos deseados (Colcha, 2022).

En contraste con el autor anterior, se considera la planificación como la clave para disminuir problemas y riesgos en organizaciones. A través de ella se generan acciones para enfrentarlos y reducir los efectos negativos en la organización. Un uso adicional de esta función es la eficiencia, que permite una coordinación precisa entre las regiones para beneficiar sus actividades mediante la implementación de objetivos, políticas y programas de desarrollo (Rubio, 2019).

Así mismo, la organización implica coordinar distintas actividades realizadas por diversas personas con el objetivo de llevar a cabo intercambios establecidos en un determinado entorno. Esto incluye la creación de una jerarquía de agrupación, actividades y la función de cada parte (Avensa, 2020). Sin embargo, la organización posee una clasificación de tareas necesarias para alcanzar metas. Pudiendo así, ser más rentables al hacer crecer su compañía (Rubio, 2019).

También cabe destacar que el mando es una función gerencial en la cual todo lo que se planifica y se ejecuta por la autoridad o director de la empresa se hace de forma adecuada, orientada y se supervisa para garantizar su correcta ejecución (Vergara, 2022). La dirección implica el control del director, quien supervisa, comunica y motiva a los empleados para lograr los objetivos establecidos. Debido a la necesidad de gestionar situaciones de emergencia y tomar medidas correctivas durante la implementación y aplicabilidad de las decisiones estratégicas, este proceso es crucial (Colcha, 2022).

Aunado a lo mencionado anteriormente, se considera el control como la verificación de las actividades cumplen con lo planeado, y detectar fallos y errores para corregirlos (González, 2019). Se afirma que el control monitorea y la planificación completa, las reglas y políticas establecidas, es para las empresas un control total que se logra con un rendimiento óptimo al detectar y resolver problemas para evitar su reaparición. Así, podrás incrementar tus ganancias, disminuir los gastos y competir con tus productos y servicios (Aguilar, 2019).

En cuanto a la calidad de los servicios médicos es crucial en el usuario el juez que percibe como es prestado el servicio y su percepción de la fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía, otorgará la fidelización con el servicio que se le oferta. La optimización del servicio es un tema importante y necesario en la salud, ya que está en juego el hecho del bienestar del paciente y los costos en salud que le pueden acarrear a él y sus familiares, cuando este es de mala calidad. Para tener éxito e incluso sobrevivir en el entorno de la atención médica, e imprescindible el cambio, la adecuación con las tecnologías y lo más importante, proporcionar un servicio que cumpla y supere las expectativas del paciente (Bustamante et al., 2022).

Uno de los factores que afecta a la optimización en las prestaciones de salubridad, es la gran demanda por el servicio y la desprovisión de recursos profesionales y especializados en la salud médica, afectan en gran parte la efectividad que se busca obtener. En este sentido la optimización de los servicios médicos, está en nueva era y se apoya en las tecnologías para solucionar en parte este problema. En esta medida la calidad que se espera es suministrar equilibradamente, sin apostar al riesgo, es el beneficio de la atención individualizada, técnica y profesionalmente garantizada, sin riesgos y donde esté

presente además de lo técnico-científico, lo humano y el entorno (Carvajal et al., 2022).

De la misma forma, la calidad va incluida en la cultura organizacional de la empresa y va dirigida a proporcionar una respuesta rápida, efectiva y eficaz a la situación de salud que presenta el paciente, siendo los resultados esperados abarcar la cantidad de la población que lo requiera y donde la atención sea consistente en conocimiento y profesionalismo actualizado. Es medida a través de estándares estructurales que cuantifican la atención prestada, de modo, que el grado alcanzado describe la situación y condición del servicio prestado (40).

La dimensión humana, a pesar de ser la más importante y la pieza clave en el sistema de salud, ya que la finalidad del servicio de salud que se presta; ha sido opacada por la gestión del servicio. Esta, se encuentra enmarcada en los derechos humanos, al referir que cada persona tiene el derecho y la responsabilidad de reclamar una atención digna en salud y de calidad. Dentro de la atención humana, se enclava una comunicación óptima y necesaria entre del profesional y el paciente, que debe estar mediada por la calidez en el trato, la habilidad interpersonal, con un lenguaje que sea asertivo y empático para proporcionarle satisfacción al usuario como vehículo de la calidad (Morillo, 2022).

Atendiendo a las disposiciones del MINSA (2023) sobre la dimensión humana de la calidad de la salud digital, esta debe estar ajustada a las siguientes premisas:

- Respecto por las individualidades y características humanas de las personas como principio de los derechos humanos.
- Información de la salud del paciente de manera objetiva, veraz, oportuna, ético y responsable.
- Trato humanizado por parte de los profesionales de la salud.
- Interés por conocer las percepciones de los pacientes sobre el servicio que se le presta y de atender y solucionar las debilidades a informen los usuarios.

En la dimensión atención técnico-científica intervienen la posibilidad en el potencial de personas y sus características, así como también, los recursos materiales, siendo estos, los factores que potencian los beneficios a la salud

instrumentados a día de hoy, por la ciencia y la tecnología. En este sentido, se tiende a calificar la calidad por las provisiones en aparatos tecnológicos de la institución, y no como es nuestro caso con el rendimiento del profesional de salud en cuanto a sus conocimientos y habilidades para hacer uso de ellos para beneficiar la salud del paciente (Dueñas, 2019).

El MINSA (2023), con respecto con el aspecto o dimensión de atención técnico-científica en la optimización de la salud digital señala como elementos básicos:

- La efectividad de la dimensión responde a la obtención de un cambio positivo en el estado de salud del tratante.
- La eficacia es medida por el logro de la aplicación de las técnicas profesionales aplicadas de forma correcta.
- La eficiencia cuenta a través de la prestación del servicio de forma ininterrumpida y en todos los momentos necesarios.
- La seguridad está en brindar el proceso de la atención minimizando los errores en la práctica profesional.
- La integridad se logra al atender el usuario en el tiempo que lo requiere y acompañarlo durante todo el proceso de curación.

La teoría del entorno en la enfermería moderna de Nightingale, se centra en que en el ambiente convergen diversos factores que tienen una estrecha simetría en la salud del enfermo y en práctica del profesional de salubridad. En este sentido, define el entorno como la acumulación de todas las situaciones y elementos exteriores a la existencia, del paciente y estas tienen la capacidad, bien sea de prevenir o contribuir a la enfermedad o al suceso accidental. A pesar de que, explícitamente Nightingale, no mencionó literalmente el término entorno, fácilmente se sobre entiende cuando, refiere elementos como luz, temperatura, ruido, alimentación y ventilación, como elementos que se interponen en el espacio del paciente y profesional de salud, y que ellos inciden en el estado físico, social y emocional del sujeto que requiere de atención en su salud (Marrier y Raile, 1999).

Se entiende que el ambiente físico bien sea la institución hospitalaria que presta el servicio de atención, o en nuestro caso, el ambiente domiciliario del paciente, debe aportar el grado de comodidad requerido para que la atención y la

evolución del paciente sea conveniente, privado y confortable. Esta condición, aporta valor agregado a la efectividad y en la forma de percibir el doliente en que pudiera construir entorno a la calidad del servicio (Falcón et al., 2022).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

De tipo básica la característica o tipo de estudio; debido en parte del conocimiento de las teorías y busca incrementar el conocimiento científico sin realizar contraste con la práctica para llegar a obtener el nuevo conocimiento, fundado en hechos visibles del fenómeno estudiado; además, este tipo de estudios no tiene por finalidad su aplicación, sino encontrar el conocimiento de modo sistemático (Esteban, 2018).

3.1.2 Diseño de investigación

Siendo no experimental el enfoque o diseño del estudio; el cual es definido por Hernández y Mendoza (2018), como aquellos estudios donde el investigador no emplea la manipulación de las variables relacionadas con el fenómeno que se pretende conocer.

3.2 Variables y operacionalización

3.2.1 Variable independiente: Gestión Administrativa

Mendoza (2019) señala que el proceso administrativo de las entidades públicas se conforma por una estructura definida el cual, trata de otorgar desde la visión del Estado la satisfacción al personal y es instituida por esquemas que ponen en práctica procedimientos científicos a través del método administrativo, normalizados en la planificación, dirección y control, estos elementos característicos le dan la formalidad al proceso para la conducción de una gestión eficiente.

3.2.2 Definición conceptual de la variable Gestión administrativa

Es un proceso de gestión organizativa y que utiliza, entre los recursos de una empresa para lograr la eficiencia, la eficacia y la productividad en la consecución de sus metas (Deluaux,2017).

3.2.3 Definición operacional de la variable Gestión administrativa

Se mide a través de las dimensiones planificación, organización, dirección y control (Mendoza, 2019).

3.2.4 Variable dependiente Calidad de servicio

La calidad forma parte de la cultura institucional de la organización y va dirigida a proporcionar una respuesta rápida, efectiva y eficaz a la situación de salud que presenta el paciente, siendo los resultados esperados abarcar la cantidad de la población que lo requiera y donde la atención sea consistente en conocimiento y profesionalismo actualizado. Es medida a través de estándares estructurales que cuantifican la atención prestada, de modo, que el grado alcanzado describe la situación y condición del servicio prestado (Bustamante, 2022).

3.2.5 Definición conceptual de la variable Calidad de servicio

Representa una visión crítica y subjetiva, la cual es valorada como buena o mala teniendo como esquema estándares de excelencia sobre el servicio que se le ofrece (Huiza, 2006).

3.2.8 Definición operacional de la variable Calidad de servicio

Mide operacionalmente por las dimensiones atención humana, técnica científica y entorno (Huiza, 2006).

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

La población refiere a un grupo de individuos u objetos que tienen características comunes similares al problema de estudio (Hernández y Mendoza, 2018). La población se refiere a un grupo de individuos u objetos que tienen características comunes, siendo de 60 pacientes en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.

3.3.2 Muestra

La muestra es una parte de la representación de la población de estudio, se compone de una muestra que incorpora los rasgos del universo poblacional (Hernández y Mendoza, 2018). Al ser la muestra finita y pequeña, se asume que la muestra es igual a la población (Hernández y Mendoza, 2018). Por lo tanto, la muestra está conformada por 60 pacientes del hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.

3.3.3 Muestreo

Se empleó el demostrado no probabilístico o muestreo no probabilístico; siendo aquel en el que los miembros potenciales de la muestra no tienen una probabilidad independiente e igual de ser seleccionados. (Hernández y Mendoza, 2018).

3.3.4 Unidad de análisis

Hernández y Mendoza (2018) define la unidad de análisis como la proporcionalidad de datos que se analizarán estadísticamente. En el estudio las unidades de análisis son los pacientes del hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica de recolección de datos

Para obtener datos sobre las variables, se utilizó una encuesta cerrada en este estudio. El formulario o encuesta es efectivo para recopilar datos cuantitativos al proporcionar información estructurada y homogénea sobre los participantes (Hernández y Mendoza, 2018).

3.4.2 Instrumento de recolección de datos

Referente a la obtención y registro de la data; en la investigación se empleará el cuestionario de tipo Likert, el cual es adecuado para recabar la información sobre el objeto de estudio (Hernández y Fernández, 2018).

Para el proceso administrativo, el instrumento fue elaborado por el investigador y responde a un cuestionario con escala de tipo Likert. Está estructurado en cuatro partes que responden a las dimensiones del párrafo o variable de estudio: gestión administrativa, siendo sus dimensiones: planificación, organización, dirección y control. Además, el instrumento consta de 21 ítems con una escala de Likert con las siguientes alternativas 1= Nunca, 2= Pocas veces, 3=Algunas veces, 4=Casi siempre y 5=Siempre.

Para evaluar el nivel de prestaciones de la calidad de servicio se utilizó el formulario elaborado por Huiza (2006). El instrumento consta de tres dimensiones: atención humana, atención técnica-científica y atención del entorno. Las

dimensiones se encuentran estructuradas de la siguiente manera: la dimensión de atención humana consta de 9 ítems, la dimensión atención técnica-científica contiene 7 ítems y la dimensión atención al entorno 4 ítems, los cuales en totalidad son 19 ítems. La escala de medición tiene 5 categorías, cada una con un puntaje del 1 al 5, estructurada de la siguiente manera (1) Siempre, (2) casi siempre, (3) algunas veces, (4) casi nunca y (5) nunca. Los valores que se obtienen al final se resumen en 2 categorías: Baja calidad de servicio = Nunca, casi nunca y algunas veces y Alta calidad del servicio = Siempre y casi siempre.

3.4.3 Validez y confiabilidad

Para la variable Gestión administrativa, tres expertos universitarios validarán el instrumento en función de su relevancia, pertinencia y claridad. Para verificar la confiabilidad del instrumento, se midió utilizando el método de Cronbach Alfa con un resultado ínfimo del 90%.

Con respecto al texto estudiado o variable calidad de servicio, la validez fue calculada mediante coeficiente de correlación ítems-test, donde cada enunciado, fue correlacionado con la puntuación global de cada escala. Se aceptaron como válidos rtt mayor a +0.5 y menor o igual a +1, para disminuir el margen de error. Donde se obtuvo una frontera de discriminación de 0.213, y la decisión estadística de aceptado. El instrumento seleccionado y diseñado por Huiza fue sometido a un muestreo piloto en una matriz de puntaje, sujeto x ítems y al análisis no binario para comprobar la confiabilidad. En el cálculo de la confiabilidad se empleó para cada una de las dimensiones el método de Spearman-Brown resultado el valor $p=0.890$, para el cálculo del coeficiente de confiabilidad se utilizaron el de Rulon-Guttman el cual arrojó 0.883 y el de Alfa de Cronbach donde el valor fue 0.854.

3.5 Procedimientos

En el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023, se realizaron diferentes labores administrativas para recolectar los datos en el estudio de investigación. Se remitió una carta al director de la institución solicitando permiso, así como la fecha límite para hacerlas. Se realizaron las encuestas a los pacientes que se encontraban en la sala de espera; los mismos que se les entregó un consentimiento informado y se les hizo llegar un enlace virtual conteniendo el cuestionario.

3.6 Método de análisis de datos

Para analizar los datos, no se utilizó Microsoft Excel para tabular, sino que se procesó con el software SPSS versión 26.0 para transformar las variables de diferentes niveles y rangos. También se utilizó el software Excel para diseñar y mostrar los gráficos y tablas de los datos obtenidos.

3.7 Aspectos éticos

Esta investigación contó con la firma de un consentimiento informado y la autorización de cada participante para recolectar los datos; además se tomó en cuenta el código de ética de la Universidad el cual regirá el estudio y atendió a los siguientes principios:

Autonomía: La participación del presente del estudio acepta voluntariamente el ser parte de la muestra. Siendo posible obtenerlo con el consentimiento informado, garantizando que no estén en peligro ni corran el riesgo de realizar acciones perjudiciales. Todos los involucrados firmaron el consentimiento informado voluntariamente.

Beneficencia: es de carácter académico y se refiere al tema que se estudia de manera autónoma y con conocimiento, con el objetivo de encontrar soluciones a los problemas planteados que se utilizarán en futuras investigaciones y fortalecerán la mano de obra de los enfermeros como proveedores de atención a pacientes hospitalizados.

No maleficencia: refiriéndonos al presente estudio No se realizará ninguna acción que ponga en riesgo a los pacientes estudiados ni se utilizará la información recolectada con otros propósitos distintos a los objetivos del estudio.

Justicia: el manuscrito busca siempre cumplir con los intereses y preocupaciones de cada sujeto estudiado, por lo que todos recibirán un trato justo y equitativo.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos.

Desde una perspectiva más general, se realiza la representación porcentual y niveles de la estadística descriptiva en tablas, según las respuestas emitidas por los pacientes del hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023, acorde a los objetivos establecidos en la presente investigación.

De este modo, se establece el objetivo general, que fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio del hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.

Tabla 1.

Tabla cruzada de la gestión administrativa (Agrupada) y calidad de servicio (Agrupada).

		Calidad de servicio (Agrupada)				
		Deficiente	Regular	Buena	Total	
Gestión administrativa (Agrupada)	Deficiente	Recuento	13	5	3	21
		% del total	21,7%	8,3%	5,0%	35,0%
	Regular	Recuento	12	9	10	31
		% del total	20,0%	15,0%	16,7%	51,7%
	Buena	Recuento	0	4	4	8
		% del total	0,0%	6,7%	6,7%	13,3%
Total	Recuento	25	18	17	60	
	% del total	41,7%	30,0%	28,3%	100,0%	

Nota. Tabla cruzada en SPSS V.26.

En relación a la tabla cruzada establecida de los niveles de las variables de estudio, se aprecia que el 21,7% de las respuestas emitidas por la muestra de estudio del hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023, consideran que es de nivel deficiente la gestión administrativa, como en el mismo porcentaje y nivel la calidad de servicio. Del mismo modo, un 20% considera de nivel regular la gestión administrativa y con el mismo porcentaje, pero en nivel deficiente la calidad de servicio. Además, el 15% considera que es regular la gestión administrativa, como también la calidad de servicio.

Por su parte, se evidencia que la variable gestión administrativa presenta un nivel regular en un 51,7%, del mismo modo, un nivel deficiente en un 35,0% según la muestra de estudio del hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023, sin embargo, un 13,3% refirió que es de nivel buena.

Debe señalarse, que respecto a la variable calidad servicio, se evidencia que el 41,7% considera que es de nivel deficiente, también, un 30,0% considera que es de nivel regular la calidad de servicio. No obstante, un 28,3% considera de nivel buena la calidad de servicio que brinda el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.

Por consiguiente, se establecen los objetivos específicos. Para el primer objetivo específico se estableció identificar la relación que existe entre gestión administrativa y atención humana en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.

Tabla 2.

Tabla cruzada de la gestión administrativa (Agrupada) y atención humana (Agrupada).

		Atención humana (Agrupada)				
		Deficiente	Regular	Buena	Total	
Gestión administrativa (Agrupada)	Deficiente	Recuento	11	7	3	21
		% del total	18,3%	11,7%	5,0%	35,0%
	Regular	Recuento	12	18	1	31
		% del total	20,0%	30,0%	1,7%	51,7%
	Buena	Recuento	0	5	3	8
		% del total	0,0%	8,3%	5,0%	13,3%
Total	Recuento	23	30	7	60	
	% del total	38,3%	50,0%	11,7%	100,0%	

Nota. Tabla cruzada en SPSS V.26.

En relación al objetivo específico, se construyó la tabla cruzada con los resultados descriptivos de los niveles de la variable y dimensión señalada, se aprecia que el 30,0% de las respuestas emitidas por la muestra de estudio, consideran que es de nivel regular la gestión administrativa, en el mismo porcentaje y nivel la atención humana. Sin embargo, un 20% considera de nivel

regular la gestión administrativa, pero en nivel deficiente la calidad de servicio con el mismo porcentaje. Por lo demás, el 18,3% considera que es deficiente la gestión administrativa, también de nivel deficiente y con el mismo porcentaje la calidad de servicio.

Visto de otra forma, se evidencia que la variable gestión administrativa presenta un nivel regular en un 51,7%, del mismo modo, un nivel deficiente en un 35,0%, sin embargo, un 13,3% refirió que es de nivel buena según la muestra de estudio del hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.

Debe mencionarse, que respecto a la dimensión atención humana de la variable calidad servicio, se evidencia que el 50,0% considera que es de nivel regular, también, un 38,3% considera que es de nivel deficiente la atención humana. No obstante, un 11,7% considera de nivel buena la atención humana que brinda el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.

En relación con el segundo objetivo específico se estableció identificar qué relación existe entre gestión administrativa y atención técnica científica en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.

Tabla 3.

Tabla cruzada de la gestión administrativa (Agrupada) y atención técnica científica (Agrupada).

			Técnica científica (Agrupada)			
			Deficiente	Regular	Buena	Total
Gestión administrativa (Agrupada)	Deficiente	Recuento	12	5	4	21
		% del total	20,0%	8,3%	6,7%	35,0%
	Regular	Recuento	10	13	8	31
		% del total	16,7%	21,7%	13,3%	51,7%
	Buena	Recuento	0	4	4	8
		% del total	0,0%	6,7%	6,7%	13,3%
Total	Recuento	22	22	16	60	
	% del total	36,7%	36,7%	26,7%	100,0%	

Nota. Tabla cruzada en SPSS V.26.

Respecto al segundo objetivo específico, se construyó la tabla cruzada con los resultados descriptivos de los niveles de la gestión administrativa y atención

técnica científica, se aprecia que el 21,7% considera que es de nivel regular la gestión administrativa, en el mismo porcentaje y nivel la atención técnica científica. Sin embargo, un 20,0% considera de nivel deficiente la gestión administrativa y en el mismo nivel y porcentaje la atención técnica científica. Por lo demás, el 16,7% considera que es de nivel regular la gestión administrativa, sin embargo, de nivel deficiente y con el mismo porcentaje la atención técnica científica.

Por otro lado, se evidencia que la variable gestión administrativa presenta un nivel regular en un 51,7%, del mismo modo, un nivel deficiente en un 35,0%, sin embargo, un 13,3% refirió que es de nivel buena según la muestra de estudio del hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.

Debe mencionarse, que respecto a la dimensión atención técnica científica, se evidencia que el 36,7% considera que es de nivel regular, también, un 37,6% considera que es de nivel deficiente la atención técnica científica. No obstante, un 26,7% considera de nivel buena la atención técnica científica que brinda el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.

Cabe mencionar que según el tercer objetivo específico se estableció identificar la relación que existe entre gestión administrativa y entorno en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.

Tabla 4.

Tabla cruzada de la gestión administrativa (Agrupada) y el entorno (Agrupada)

			Entorno (Agrupada)			
			Deficiente	Regular	Buena	Total
Gestión administrativa (Agrupada)	Deficiente	Recuento	15	4	2	21
		% del total	25,0%	6,7%	3,3%	35,0%
	Regular	Recuento	9	18	4	31
		% del total	15,0%	30,0%	6,7%	51,7%
	Buena	Recuento	0	4	4	8
		% del total	0,0%	6,7%	6,7%	13,3%
Total	Recuento	24	26	10	60	
	% del total	40,0%	43,3%	16,7%	100,0%	

Nota. Tabla cruzada en SPSS V.26.

En relación al tercer objetivo específico, se construyó la tabla cruzada con los resultados descriptivos de los niveles de la gestión administrativa y el entorno en el hospital, se aprecia que el 30,0% considera que es de nivel regular la gestión administrativa, en el mismo porcentaje y nivel el entorno en el hospital. Sin embargo, un 25,0% considera de nivel deficiente la gestión administrativa y en el mismo nivel y porcentaje el entorno en el hospital. Por lo demás, el 15,0% considera que es de nivel regular la gestión administrativa, sin embargo, de nivel deficiente y con el mismo porcentaje el entorno en el hospital.

De otra manera, se evidencia que la variable gestión administrativa presenta un nivel regular en un 51,7%, del mismo modo, un nivel deficiente en un 35,0%, sin embargo, un 13,3% refirió que es de nivel buena según la muestra de estudio del hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.

Debe mencionarse, que respecto a la dimensión entorno en el hospital, se evidencia que el 43,3% considera que es de nivel regular, un 40,0% considera que es de nivel deficiente el entorno en el hospital. No obstante, un 16,7% considera de nivel buena el entorno en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.

4.2 Resultados inferenciales

Este análisis, muestra la prueba de hipótesis general y específicas establecidas para el presente estudio, lo cual evidencia el rechazo o la aceptación de las pruebas de hipótesis. Asimismo, el nivel de correlación entre las variables de estudio construidas para la presente investigación.

4.2.1 Contrastación de la hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio del hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.

H1: Existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio del hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.

Tabla 5.*Correlaciones entre gestión administrativa y calidad de servicio.*

Coeficiente	VARIABLES	N	Rho	Sig.
Rho-Spearman	Gestión administrativa y calidad de servicio del hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023	60	,539**	0,000

Nota. SPSS V.26.

Resulta claro que, al establecer el coeficiente de correlación, evidencia que fue de 0,539 mostrando de esta manera una correlación moderada para las variables estructuradas en la presente investigación (Gestión administrativa y calidad de servicio). Por consiguiente, se evidencia que el Sig. resulto tener un valor de 0,000, de manera que, el valor resulto ser menor al margen de error que se llegó a establecer (0.05). Es por ello que rechaza la hipótesis nula que se estructuro para la presente investigación.

Por ello, se determinó aceptar la hipótesis de investigación estructurada en la presente investigación: Existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio del hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023. De manera, que a mayor nivel de gestión administrativa se llegará un mayor nivel de calidad se servicio en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.

4.2.2 Contratación de las hipótesis específicas

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la variable gestión administrativa y las dimensiones de la variable calidad de servicio del hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la variable gestión administrativa y las dimensiones de la variable calidad de servicio del hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.

Tabla 6.

Correlaciones entre la gestión administrativa y las dimensiones de la calidad de servicio.

Coeficiente	Variables	N	Rho	Sig.
	Gestión administrativa y atención humana en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.	60	,481**	0,000
Rho-Spearman	Gestión administrativa y atención técnica científica en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.	60	,565**	0,000
	Gestión administrativa y entorno en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.	60	,526**	0,000

Nota. SPSS V.26.

Dentro de la variable gestión administrativa y las dimensiones de la calidad de servicio se logró establecer el coeficiente Rho de Spearman, lo que evidencia un valor de 0,481 mostrando de esta manera una correlación moderada para la variable y dimensión estructuradas en la presente investigación (Gestión administrativa y atención humana en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023). Por consiguiente, se evidencia que el Sig. resulto tener un valor de 0,000, de manera que, el valor resulto ser menor al margen de error que se llegó a establecer (0.05). Por tanto, a mayor nivel de gestión administrativa se establece un mayor nivel de tención humana en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.

Además, el coeficiente Rho de Spearman, evidencia un valor de 0,565 mostrando de esta manera una correlación moderada para la variable y dimensión estructurada en la presente investigación (Gestión administrativa y atención técnica científica en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023). Por

consiguiente, se evidencia que el Sig. resulto tener un valor de 0,000, de manera que, el valor resulto ser menor al margen de error que se llegó a establecer (0.05). Por tanto, a mayor nivel de gestión administrativa se tendrá un mejor nivel de atención técnica científica en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.

finalmente, el coeficiente Rho de Spearman, evidencia un valor de 0,526 mostrando de esta manera una correlación moderada para la variable y dimensión estructurada en la presente investigación (Gestión administrativa y entorno en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023). Por consiguiente, se evidencia que el Sig. resulto tener un valor de 0,000, de manera que, el valor resulto ser menor al margen de error que se llegó a establecer (0.05). Por tanto, a mayor nivel de gestión administrativa se establecerá un mejor nivel en el entorno en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.

V. DISCUSIÓN

En relación a la representación de las hipótesis de estudio planteada al establecer el coeficiente de correlación, evidencia que fue de 0,539 mostrando una correlación moderada para las variables estructuradas en la presente investigación (Gestión administrativa y calidad de servicio). Por consiguiente, se evidencia que el Sig. resulto tener un valor de 0,000, de manera que, el valor resulto ser menor al margen de error (0.05). De manera, que a mayor nivel de gestión administrativa se llegará un mayor nivel de calidad de servicio en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.

En concordancia con estos resultados, Panduro (2022) concluyó que la gestión administrativa tiene una asociación muy alta con un impacto del 97,8% en la calidad del servicio. Además, Ballena (2022) concluyó que la calidad del servicio aumenta cuando se mejora la gestión administrativa. Mientras que Díaz y Zapata (2021) concluyeron que para ofrecer a los usuarios de los hospitales una mejor calidad de servicio, es necesario atender las debilidades del establecimiento hospitalario en relación a su infraestructura. Mientras que Pérez et al. (2023) señalan que una buena adecuación de la gestión administrativa incide positivamente en la optimización de los beneficios para los pacientes. Se concluyó que a mejor nivel de gestión se optimizan los beneficios percibidos por los usuarios.

Con base en la evidencia verificada utilizando las variables de gestión administrativa, se ha demostrado que planificar, organizar, dirigir y controlar (Aguilar, 2019) inciden negativamente en los procesos administrativos planificados en la institución, contrario a lo dicho por Rubio (2019). La planificación tiene como objetivo reducir los problemas y riesgos descubriendo y desarrollando estrategias para combatirlos. Estos impactos no son bien gestionados por falta de una adecuada planificación de las actividades propuestas y muchos de ellos no están debidamente estructurados o previstos en el plan operativo anual o no contribuyen al logro de los objetivos de la organización. Asimismo, cuando existe una mala gestión de los recursos, se asume que no existe una estructura adecuada, con un liderazgo deficiente y con intervenciones insuficientes que no ayudan a exponer adecuadamente los errores y deficiencias.

La gestión administrativa debe mejorar los plazos buscando optimizar procesos y recursos para obtener mejores resultados, lo que se verá reflejado en brindar a los usuarios un servicio rápido y eficiente. Los encuestados dijeron que la mala gestión resultó en un servicio al cliente insatisfactorio. De manera que, según lo expresado, es necesario mejorar el proceso administrativo, satisfacer las necesidades de los objetivos públicos, brindar servicios personalizados y satisfacer a los usuarios. Vergara (2022). Por lo tanto, se sabe que la administración no funciona bien, lo que podría ser la causa de los problemas de atención al cliente.

Referente a lo que refiere en la variable calidad de servicio a las respuestas que se atribuyen al personal que carece una apropiada capacidad de atención al paciente, teniendo en cuenta la falta de fiabilidad del servicio, junto con insuficiencias en los procesos, tramites en la entrega de trámites. Resultando contrario con lo expuesto por Bustamante et al., (2022) es imprescindible el cambio, la adecuación con las tecnologías y lo más importante, proporcionar un servicio que cumpla y supere las expectativas del paciente. Es de inferir que se deben emplear estrategias correctivas debidas a que un trato digno es la forma de brindar una atención respetuosa y de calidad (Morillo, 2022). Afirmando que la gestión administrativa es crucial para elevar la calidad del servicio.

Dentro de este orden de ideas, la primera hipótesis específica, se logró establecer el coeficiente Rho de Spearman, con un valor de 0,481 mostrando de esta manera una correlación entre la Gestión administrativa y atención humana en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023). Por consiguiente, se evidencia que el Sig. resulto tener un valor de 0,000, el valor resulto ser menor al margen de error (0.05). Por tanto, a mayor nivel de gestión administrativa se establece un mayor nivel de tención humana en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.

Frente a estos resultados, se asemejan los de Tello (2021), quien obtuvo por resultados una correlación moderada y positiva de 0.423 determinada por Spearman y una significancia de $p < 0.001$. Concluye que la gestión administrativa es inadecuada y no existe calidad de servicio. Además, Rojas y Niebles (2020), concluyó que a nivel institucional las estrategias empleadas en la gestión administrativa fortalecen la calidad de servicio. Del mismo modo, Luna y Mora

(2021), resaltan que la gestión administrativa debe mejorar para obtener un servicio óptimo.

También se debe tener en cuenta que la gestión administrativa la llevan a cabo los gerentes que supervisan las actividades de la organización, asegurando que los recursos se utilicen de manera eficiente y que la información fluya de manera efectiva. Los gerentes realizan una variedad de funciones en el proceso de gestión de una organización: proponer y establecer políticas, normas y procedimientos, supervisar la ejecución del presupuesto de la empresa, desarrollar programas de capacitación de empleados, proponer y aplicar mejoras en las políticas de gestión de personal, seleccionar programas para diferentes áreas, departamentos o sector, y proponer y desarrollar políticas, normas y procedimientos (Mendoza y Moreira, 2021).

La dimensión humana, aunque es la parte más importante y crítica de un sistema de salud debido al propósito de brindar servicios de salud, ha sido eclipsada por la gestión de los servicios. Esto se enmarca en los derechos humanos, que toda persona tiene el derecho y la responsabilidad de exigir una atención sanitaria digna y de calidad. En el humanitarismo se establece una comunicación óptima e imprescindible entre profesional y paciente, la cual debe estar mediada por el entusiasmo terapéutico, las habilidades interpersonales y el lenguaje asertivo y empático como vehículo para brindar satisfacción al usuario (Morillo, 2022).

Por otro lado, respecto a la segunda hipótesis de estudio planteada, se logró establecer que un valor de 0,565 de Rho de Spearman, mostrando de esta manera una correlación moderada para la variable gestión administrativa y la dimensión atención técnica científica en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023. Por consiguiente, se evidencia que el Sig. resulto tener un valor de 0,000, de manera que, el valor resulto ser menor al margen de error (0.05). Por tanto, a mayor nivel de gestión administrativa se tendrá un mejor nivel de atención técnica científica en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.

Acorde a estos resultados se tuvo a Gamero (2021), quien concluyó que la gestión administrativa tiene un significativo impacto sobre la calidad de servicio que percibe el usuario. Además, Alva (2020), afirmó que existe relación y

significancia entre gestión administrativa y calidad de servicio desde la perspectiva de sus trabajadores. Concluyó que la dimensión con mayor significancia fue la gestión del talento humano. También, Salazar et al. (2020), concluyó que la gestión administrativa baja y disminuye la calidad del servicio.

Al igual que otras instituciones, la estructura del sector salud ha sufrido cambios y evoluciones, con administraciones en un mundo globalizado centrandose los procesos de gestión de la salud en el paciente, es por ello que la gestión de los procesos institucionales internos debe estar orientada a ser cada día más eficiente. Rubio (2019) afirma que “la gestión se basa en las personas, muchas veces en equipos de trabajo, para conseguir resultados”. Por otro lado, se mencionó que la gerencia considera la coordinación de las actividades laborales de manera eficaz y eficiente para habilitar a las personas y a los demás como su principal prioridad. En este orden, Robbins y Coulter (2019) entienden la gestión como un proceso estructural que utiliza los recursos humanos para dirigir el logro de metas y objetivos que se implementan a través de las tareas realizadas en una organización.

Uno de los factores que inciden en la optimización de los servicios de salud es la alta demanda de servicios, mientras que la falta de especialización médica y sanitaria y de recursos especializados afecta en gran medida el efecto que se persigue. En este sentido, la optimización de los servicios médicos es una nueva era y apoyada en la tecnología, que puede solucionar parcialmente este problema. En este sentido, la calidad deseada se proporciona de forma equilibrada sin apostar por los riesgos, son los beneficios de una atención personalizada, técnica y profesionalmente garantizada sin riesgo, aparte de la ciencia técnica. Y hay riesgos. Humanos y Medio Ambiente (Carvajal et al., 2022).

Sin embargo, en la dimensión técnico-científica, las potencialidades de las personas y sus características, así como la posibilidad de intervención de los recursos materiales, son factores que potencian los beneficios en salud alcanzados por la ciencia y la tecnología actual. En este sentido, la calidad muchas veces depende de la regulación de los equipos técnicos institucionales más que, como en nuestro ejemplo, de la actuación de profesionales de la salud

con conocimientos y habilidades para utilizar estos equipos técnicos en beneficio de la salud de los pacientes, (Dueñas, 2019).

Finalmente, acorde a la tercera hipótesis de estudio establecida se tuvo que un valor de 0,526 de coeficiente Rho de Spearman, mostrando de esta manera una correlación moderada en la gestión administrativa y el entorno del hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023. Por consiguiente, se evidencia que el Sig. resulto tener un valor de 0,000, de manera que, el valor resulto ser menor al margen de error que se llegó a establecer (0.05). Por tanto, a mayor nivel de gestión administrativa se establecerá un mejor nivel en el entorno en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.

En concordancia los resultados mostrados se tienen a Meléndez y Bardales (2022), quien en sus resultados muestran que la calidad del servicio es consecuencia de la gestión y es percibida por el usuario del servicio. Los resultados del cuestionario utilizado mostraron que las instalaciones del hospital no cumplieron con las expectativas de los usuarios, lo que se tradujo en una baja calidad del servicio y que la gestión administrativa fue deficiente. Concluyeron que se requiere redireccionar la gestión administrativa para mejorar las instalaciones hospitalarias. Además, Vásquez (2020), permitieron señalar la aparición de una correlación moderada y positiva entre el proceso administrativo y la optimización del servicio. Concluyó que su infraestructura debe mejorar por ser un componente esencial de la calidad de servicio.

Asimismo, la buena gestión administrativa consiste en una continua sinergia de acciones, necesaria para aprovechar al máximo los recursos que siempre pueden ser escasos, para que las elecciones acertadas tengan un impacto positivo en las organizaciones y cuando, por el contrario, cuando las acciones no realizado de manera suficiente y oportuna, su impacto será negativo (Soledispa, et al., 2022).

Cabe señalar que la teoría de Nightingale del entorno de enfermería moderno se centra en la confluencia de factores en el entorno que tienen una estrecha simetría en la salud de los pacientes y la práctica de los profesionales de la salud. En este sentido, definió el ambiente como la acumulación de todas las condiciones y elementos fuera de la presencia del paciente que tienen el poder de

prevenir o contribuir a la enfermedad o accidente. Si bien Nightingale no se refirió literalmente a la palabra ambiente de manera explícita, cuando se refirió a factores como la luz, la temperatura, el ruido, la alimentación y la ventilación, es fácil entender que estos factores son factores que entorpecen el espacio y la salud de los pacientes. profesionalismo, y afectan el estado físico, social y emocional de los sujetos que requieren atención en salud (Marrier y Raile, 1999).

Finalmente, se entiende que el entorno físico, ya sea el centro hospitalario donde se atiende o en nuestro caso el entorno domiciliario del paciente, debe proporcionar el nivel de confort necesario para que la atención y evolución del paciente sea cómoda y privada. Esta situación ayuda a mejorar la efectividad de los servicios y la percepción de la familia, mejorando así la calidad de los servicios (Falcón et al., 2022).

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Se determinó que existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio del hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023. Mediante coeficiente (Rho de Spearman = 0,539 y Sig = 0,000, menor al margen de error 0.05). De manera que a mayor nivel de gestión administrativa se llegará a un mayor nivel de calidad de servicio en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.
- Segunda:** Se determinó que existe relación significativa entre gestión administrativa y atención humana en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023. Mediante coeficiente (Rho de Spearman = 0,481 y Sig = 0,000, menor al margen de error 0.05). De manera que, a mayor nivel de gestión administrativa se establece un mayor nivel de atención humana en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.
- Tercera:** Se determinó que existe relación estadísticamente significativa entre gestión administrativa y atención técnica científica en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023. Mediante coeficiente (Rho de Spearman = 0,565 y Sig = 0,000, menor al margen de error 0.05). De manera, que a mayor nivel de gestión administrativa se tendrá un mejor nivel de atención técnica científica en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.
- Cuarta:** Se determinó que existe relación estadísticamente significativa entre gestión administrativa y entorno en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023. Mediante coeficiente (Rho de Spearman = 0,526 y Sig = 0,000, menor al margen de error 0.05). De manera, que a mayor nivel de gestión administrativa se establecerá un mejor nivel en el entorno en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al director del hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023, que las actividades propuestas, deben estar contempladas en el plan operativo anual para que ayuden cumplir los objetivos institucionales. Así mismo, debe reportar oportunamente los incidentes y deficiencias identificados, tomar precauciones para evitar errores y/o malversación de fondos públicos, y prevenir procesos incompletos o acciones que no sean congruentes con los objetivos de la organización, administrar e incrementar mayormente los convenios laborales más especializado para atender a los pacientes en el hospital, manteniendo el estándar de atención.

Segunda: Se recomienda capacitar a los colaboradores para que respondan adecuadamente a los pacientes o usuarios, destacando que el servicio debe ser confiable y no retrasar la realización de los trámites, así como implementar un sistema para medir el enfoque en la corrección de las deficiencias identificadas para incrementar los índices de calidad del servicio.

REFERENCIAS

- Aguilar, R. (2019). Proceso administrativo. <http://www.monografias.com/trabajos12/proadm/proadmshtml> 15/10/19
- Aliaga, S., & Alcas, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *Innova Research Journal*, 6(1), 18-30. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878909>
- Alva, C. (2019) *Gestión y su relación con la calidad de servicio al usuario del Hospital Regional de Pucallpa, 2018*. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional de Ucayali. Perú. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4587>
- Ayens, A. (2020). Operaciones administrativas de recursos humanos 2.ª edición 2020. España: Ediciones Paraninfo, SA. <https://n9.cl/2ocmt>
- Ballena, M. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco*. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/90104>
- Bustamante, M., Lapo, M. y Tello, M. (2022). Modelamiento estructural de la calidad de servicio en atención primaria de salud. Ecuador. *Información Tecnológica*, 33(4), 171-180. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642022000400171&script=sci_arttext
- Cabay, K., Noroña, D., Vega, V. (2022). Relación gestión administrativa y calidad de servicio en el Hospital General Riobamba. *Revista Médica Electrónica*, 44(1): 69-83. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1684-18242022000100069&script=sci_arttext&lng=en
- Carvajal, N., Segura, A., Ordoñez, L. y Daza, J. (2022). Utilidad de la virtualidad en las prácticas profesionales de fisioterapia en el contexto de la pandemia COVID-19. *Retos*, (43): 185-191. <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-UtilidadDeLaVirtualidadEnLasPracticasProfesionales-8053366.pdf>

- Chiavenato, I. (2019). Introducción a la teoría general de la administración: una visión integral de la moderna administración de las organizaciones. México: McGraw-Hill. <https://n9.cl/nrf1>
- Camborda, F. (2021). *Satisfacción laboral y gestión administrativa en empleados de un-Centro de La Victoria, 2021*. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67478b>
- Colcha, R. y Moreno, M. (2022). Gestión administrativa y calidad del servicio de acuerdo a la normativa legal. *Polo del Conocimiento*, 67(7), 1077-1088. C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-GestionAdministrativaYCalidadDeServicioDeAcuerdoAL-8354894%20(1).pdf
- Dávila, D., Casaro, G., & Torres, V. (2018). Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. *Revista del Cuerpo Médico HNAA*, 11(3), 199-200. <http://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/download/420/213>
- Delaux, H. (2017). Modelo de Gestión Estratégica de RRHH en organizaciones del Estado. México: Editorial Redactum. <https://n9.cl/1c6xx>
- Díaz, S., & Zapata, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 18-30. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878909>
- Esmeralda, V., Vélez, M., Jaime, N., & Vélez, M. (Julio de 2020). Importancia de la atención primaria de la salud en la comunidad. *Reciamuc*, 4(3). [https://doi.org/10.26820/reciamuc/4.\(3\).julio.2020.367-374](https://doi.org/10.26820/reciamuc/4.(3).julio.2020.367-374)
- Esteban N. (2018). *Tipos de investigación*. Perú: Universidad Santo Domingo de Guzmán
- Falcón, I., De Dios A y Macías, M. (2022). Fundamentos teóricos-metodológicos sobre evaluación de programas de salud. *Humanidades Médicas*, 22(2): 233-256. <http://scielo.sld.cu/pdf/hmc/v22n2/1727-8120-hmc-22-02-233.pdf>

- Gamero, K. (2021). *Gestión administrativa y la calidad de servicio del usuario externo en el Centro de Atención Primaria Il Luis Palza Lévano ESSALUD Tacna, Región Tacna, año 2020*. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4254>
- González, D. (2019). *Administración de la calidad total*. Argentina. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional del Mar de la Plata. Argentina. http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Baros en la ciudad de Quevedos. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4): 32-37. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032&lng=es&tlng=es
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editorial McGraw-Hill Education
- Inga, F., & Arosquipa, C. (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(2), 1-15. <https://doi.org/https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>
- Luna, L. y Mora, E. (2021). Estudio de la calidad de servicio en el área de gestión administrativa de un Centro de Guayaquil. [Tesis de Maestría en Gerencia Pública]. Universidad de Guayaquil. Ecuador. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/55568>
- Maceira, D. (2020). Caracterización del Sistema de Salud Argentino. Debate en el contexto Latinoamericano. *Revista Estado y Políticas Públicas*, 14, 155-179. <https://repositorio.cedes.org/handle/123456789/4536>
- Marriner, A. y Raile, M (1999). *Modelos y teorías en enfermería*. 4ta. Edición. España: Editorial Harcourt Brace.

- Meléndez, J. y Bardales, M. (2022). Calidad de servicio en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 4(2), 1510-1523. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176>
- Mendoza, A. (2019). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2019.3.2.may.%20947-964>
- MINSA. Resolución Directorial N. 816-2020. Agenda Digital del Sector Salud. [Internet]. [Citado 21 enero 2023]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5165.pdf>
- Morillo A. (2022). *Descripción de las experiencias en la atención por telemedicina a pacientes durante la pandemia por COVID-19: Revisión sistemática rápida*. [Tesis de Maestría en Administración de Empresa de Salud]. Universidad EAN. Colombia. <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/11547/MorilloAdriana2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Organización Mundial de la Salud. (2021). Retrieved 12 de Mayo de 2023, from Atención primaria de salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/primary-health-care>
- Panduro, L. (2022). *Gestión Administrativa y calidad de servicio en un Hospital de Yurimaguas*. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81329>
- Paucar E. (2020) *Calidad de atención en el servicio de dosaje etílico antes y durante la pandemia COVID-19, unidad desconcentrada Cajamarca, 2019 – 2020*. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83540>
- Peña, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14850>

- Peñafiel, F. (2022). *Gestión administrativa y Calidad de servicio en el servicio de emergencia de un hospital de Guayaquil, 2022*. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. Ecuador. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94680>
- Pérez. Y., Jaimes, G. y Mosquera, J. (2023). Análisis de correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en el usuario interno en la Red Salud Casanare E.S.E. durante la pandemia por Covid-19 en el año 2021. *Gestión y Desarrollo Libre*, 8(15): 1-18. https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/10097
- Pino, W. (2018). Situación de la calidad de la salud. En O. Lazo, & A. Santivañez, *Atención de salud con calidad: desafíos* (págs. 124-210). Colegio Médico del Perú.
- Ramírez, S. (2019). Las investigaciones de salud pública en Latinoamérica. Reflexiones desde el Sur global. *Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública*, 37(1), 1-15. <https://doi.org/https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.v37n1a15>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2019). *Administración*. México: Pearson Educación.. <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administracion-8ed-Stephen-P.-Robbins-y-Mary-Coulter-1.pdf>
- Rojas, C., Hernández, H. y Niebles W. Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de calidad de servicios de salud. *Revista Espacios*, 41(01). <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/20410106.html>
- Rubio, P. (2019). Introducción a la gestión empresarial. Instituto Europeo de gestión empresarial. [Internet]. [Consultado 4 abril 2023]. Disponible en: <https://es.slideshare.net/chkn/introduccion-a-la-gestionempresarial-pedro-rubio-dominguez>
- Salazar, E., Fernández, C. y Santes M. (2020). Calidad de servicio y gestión administrativa de los trabajadores de la salud. *Enfermería Universitaria*. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>

- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(2), 2-25. <https://doi.org/https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>
- Tello, A. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, 2020*. [Tesis de Maestría]. Universidad Federico Villareal. Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13084/5471>
- Taminche, L. (2019). *Percepción de los padres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud Pedro Castro, Chachapoyas - 2018*. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/1672>
- Vallejo, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las instituciones públicas*. [Tesis de Maestría]. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522>
- Vásquez, N. (2020). Gestión Administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. *In Crescendo*, 11(1), 67-80. <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2264>
- Vela, N. (2019). Gestión Administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. *In crescendo*, 11(1), 67-80. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21895/incres>
- Vergara, A. (2022). *Gestión administrativa para el clima organizacional en el establecimiento penitenciario de Jaén*. [Tesis de Doctorado]. Universidad César Vallejo. Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78735>
- Welsh, G., Hilton, R, y Gordon, F. (2019). Presupuestos, planificación y control. México: Editorial Pearson Educación.
- Villegas S. (2021) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el área de tomografía computarizada de un hospital de Jaén*. [Tesis de Maestría].

Universidad César Vallejo. Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79517>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Pregunta de investigación	Objetivos	Hipótesis	Tipo y de diseño estudio	Población y procesamiento de datos	Instrumento de recolección de datos
<p>General</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre Gestión administrativa y calidad de servicio del Hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023?</p> <p>Específicas</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre gestión administrativa y atención humana en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre gestión administrativa y atención técnica científica en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre gestión administrativa y entorno en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023?</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicio del hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023</p> <p>Específicos</p> <p>Identificar la relación que existe entre gestión administrativa y atención humana en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.</p> <p>Identificar la relación que existe entre gestión administrativa y atención técnica científica en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.</p> <p>Identificar la relación que existe entre gestión administrativa y entorno en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023</p>	<p>General</p> <p>HH1= Existe relación estadísticamente significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio del hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.</p> <p>Específicas</p> <p>HE1= Existe relación estadísticamente significativa entre gestión administrativa y atención humana en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.</p> <p>HE2= Existe relación estadísticamente significativa entre gestión administrativa y atención técnica científica en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.</p> <p>HE3= Existe relación estadísticamente significativa entre gestión administrativa y entorno en el hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023.</p>	<p>Enfoque cuantitativo.</p> <p>Tipo Básica</p> <p>Diseño No experimental</p> <p>Alcance Correlacional-descriptivo-transversal</p>	<p>Población</p> <p>60 pacientes del hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023</p> <p>Muestra</p> <p>60 pacientes del hospital I Higos Urco-Chachapoyas 2023</p>	<p>Instrumento</p> <p>Cuestionario tipo Likert</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición			
Gestión administrativa	Es un proceso mediante el cual los recursos de la institución se ordenan y utilizan al máximo con el fin de lograr la eficiencia, la eficacia y la productividad en el cumplimiento de sus metas (Delaux, 2017).	Se medirá a través de las dimensiones planificación, organización, dirección y control	Planificación	Objetivos	Escala	Valor		
				Metas				
			Organización	Liderazgo				
			Dirección	Toma de decisiones				
				Control			Tiempo-trabajo	3
			4					Casi siempre
			5					Siempre
Calidad de servicio	Representa una visión crítica y subjetiva, la cual es valorada como buena o mala teniendo como esquema estándares de excelencia sobre el servicio que se le ofrece (Huiza, 2006).	Se medirá operacionalmente por las dimensiones atención humana, técnica científica y entorno	Atención Humana	Cordialidad	Escala	Valor		
				Puntualidad				
			Técnica científica	Pertinencia				
				Práctica eficiente			1	Siempre
			Entorno	Instalaciones adecuadas			2	Casi siempre
				Buenas relaciones interpersonales			3	Algunas
							4	Casi nunca
	5	Nunca						

Anexo 3: Instrumento

Instrumento 1, Variable Gestión administrativa

Cuestionario

Escala	Valor
1	Nunca
2	Pocas veces
3	Algunas veces
4	Casi siempre
5	Siempre

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión Planificación					
1	¿Cree usted que los procedimientos administrativos que se planifican en la institución van en función del equipo de trabajo?					
2	¿En la clínica se emplean adecuadamente los recursos asignados al personal que labora en el área de salud?					
3	¿Considera que su función como profesional está orientada a la planificación de la gestión administrativa?					
4	¿La dirección administrativa informa continua y oportunamente el plan operativo de la institución que debe ser ejecutado por los profesionales de la salud?					
5	¿En su área se realizan reuniones para evaluar los resultados de los objetivos y metas del plan operativo periódicamente?					

6	¿Considera que las actividades institucionales involucran y están en función de las necesidades de todos los profesionales de la salud que conviven en la institución?					
Dimensión organización						
7	¿Las políticas de la institución comprenden las necesidades de todos los profesionales de salud que laboran en ella?					
8	¿La estructura gerencial de la institución es transparente?					
9	¿En la institución se lleva a cabo un proceso comunicativo fluido en todas las áreas de la dependencia?					
10	¿La gerencia administrativa de la clínica efectúa una buena, coherente y equitativa distribución de los recursos?					
Dimensión Dirección						
11	¿La gestión administrativa transmite liderazgo positivo y asertivo con el equipo de los trabajadores de la salud?					
12	¿El director valora el desempeño, habilidades y destrezas de todos los trabajadores de salud de su institución?					
13	¿El director involucra la participación de todos los profesionales de la salud que laboran en la institución?					
14	¿El director cumple con los procesos administrativos atendiendo la misión y visión de la institución?					
15	¿El director determina la estructura funcional según el desempeño de cada uno de sus trabajadores de salud?					
16	¿Cree usted que el director es un líder de la gestión para todo el equipo de trabajo?					

17	¿El director incentiva y motiva a todo el equipo que conforman los trabajadores de la salud en la institución?					
Dimensión Control						
18	¿Cree usted, que la gestión administrativa controla el desempeño de los profesionales de la salud de la institución?					
19	¿La gestión administrativa realiza control del desempeño y cumplimiento de las funciones de todos los profesionales de la institución?					
20	¿En la institución se evalúan atendiendo los estándares e indicadores establecidos internacional e institucionalmente?					
21	¿Existe supervisión gerencial de todos los equipos y sistemas con los que cuenta la clínica?					

Instrumento 2. Variable Calidad de servicio

Cuestionario

I. Datos Generales:

Edad	
Sexo	
Profesión	
Ubicación geográfica	
Servicio en donde es atendido	

II. Datos específicos

CATEGORÍAS

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

ítems	1	2	3	4	5
1, Durante la atención médica se le brinda un trato cordial y amable					
2. El Médico respeta el horario establecido para la realización de la consulta					
3. El tiempo de espera para el inicio de la consulta es de aproximadamente 10 minutos					
4. Recibe información necesaria de su estado de salud.					
5. El médico muestra interés por la evolución de su salud					
6. El médico respeta su privacidad durante la consulta					
7. Durante la consulta el médico realiza los diagnósticos necesarios					
8. El médico lo orienta sobre los exámenes que se debe realizar					

9. Usted comprende todas las indicaciones que le realiza su médico tratante					
10. El médico lo orienta acerca de los cuidados que debe seguir en casa					
11. El médico que lo atiende mantiene la confidencialidad de su diagnóstico					
12. Cree usted que el tiempo programado para la consulta es suficiente					
13. El médico le otorga descanso médico cuando lo requiere					
14. El médico lo transfiere a otro especialista para que sea evaluado el progreso					
15. Su problema de salud ha mejorado					
16. La calidad de la atención le es satisfactoria					
17. Las prescripciones en medicamentos le han aliviado su problema					
18. El progreso ha sido rápido					
19. Se siente cómodo realizando el tratamiento					

Anexo 4: Elaboración de cuestionario

docs.google.com/forms/d/1XUvVmSt8SJJav9IXK9WpBmTzH8g-H9QNa5Bf8MsR_0/viewform?edit_requested=true

ESSE Administrativos Asistenciales Mis enlaces Essalud WhatsApp Google Webmail Login federacion_cut

Calidad de servicio y atención al cliente



Gestión administrativa y calidad de servicio del Hospital I Higos Urco-Chachapoyas, 2023

El presente cuestionario tiene como objetivo determinar la relación existente entre la gestión administrativa y calidad de servicio.

wilder.ibanez@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

* Indica que la pregunta es obligatoria

Correo electrónico *

Solicita

SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Responder las preguntas planteadas sobre la gestión administrativa

1 ¿Cree usted que los procedimientos administrativos que se planifican en la institución van en función del equipo de trabajo? *

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO

Responder las preguntas planteadas sobre la calidad de servicio

1 ¿Durante la atención médica se le brinda un trato cordial y amable? *

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

2 ¿El Médico respeta el horario establecido para la realización de la consulta? *

- Nunca

25	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	4	5	5	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3			
26	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5			
27	4	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4				
28	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	2	2	3	2	2	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4				
29	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
30	4	4	5	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	4	3					
31	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3				
32	3	3	4	1	1	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4				
33	2	3	4	3	2	3	3	1	2	3	3	1	2	1	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
34	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4				
35	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3	2	5	4	5	3	3	4	4	4	5
36	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3	4	3	2	3	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	3	4			
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
39	3	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	4	4	4	3	4			
40	3	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4			
41	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
42	3	3	5	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4				
43	3	3	2	2	1	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5			
44	3	3	5	4	2	4	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3					
45	3	4	4	1	1	2	3	3	1	2	1	3	1	2	2	3	1	1	2	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4				
46	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3				
47	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5				
48	2	2	3	2	1	3	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3		
49	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5				
50	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5			
51	3	3	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	2	3	3	4	3	3	4	4	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3				

