



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

**Gestión administrativa y la calidad del servicio en un hospital  
público en la Región Junín, 2023**

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

**AUTORA:**

Romo Guerrero, Daniela Norka ([orcid.org/0009-0009-7208-9191](https://orcid.org/0009-0009-7208-9191))

**ASESORES:**

Dr. Galindo Heredia, Jose Antonio ([orcid.org/0000-0002-8986-570X](https://orcid.org/0000-0002-8986-570X))

Dra. Gonzales Huaytauilca, Roxana Beatriz ([orcid.org/0000-0001-7273-9275](https://orcid.org/0000-0001-7273-9275))

Mtra. Alza Salvatierra, Maria Soledad ([orcid.org/0000-0001-7639-1886](https://orcid.org/0000-0001-7639-1886))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mi madre, por su apoyo incondicional en todo momento y su motivación; a mi hermano que, a pesar de la distancia, siempre está ahí; a mi padre, que desde donde esté nos enseñó muchas cosas que hoy ponemos en práctica pues nos dejó mucho más que solo palabras.

## **AGRADECIMIENTO**

Toda la gratitud a los catedráticos del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en especial a mi asesor Dr. José Antonio Galindo Heredia, quien durante todo este tiempo nos ha brindado sus conocimientos con paciencia y con esfuerzo brindándonos soporte en este trabajo.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GALINDO HEREDIA JOSE ANTONIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis Completa titulada: "GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UN HOSPITAL PUBLICO EN LA REGION JUNIN, 2023", cuyo autor es ROMO GUERRERO DANIELA NORKA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, 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 Completa 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, 03 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GALINDO HEREDIA JOSE ANTONIO <b>DNI:</b> 43251422 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8986-570X	Firmado electrónicamente por: JANTONIOGH el 03- 08-2023 17:29:44

Código documento Trilce: TRI - 0639531





**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ROMO GUERRERO DANIELA NORKA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UN HOSPITAL PUBLICO EN LA REGION JUNIN, 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
ROMO GUERRERO DANIELA NORKA DNI: 45025255 ORCID: 0009-0009-7208-9191	Firmado electrónicamente por: DNROMOR el 04-09- 2023 20:19:23

Código documento Trilce: INV - 1307964



## Índice de contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	22
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	64
VI. CONCLUSIONES	65
VII. RECOMENDACIONES	72
REFERENCIAS	75
ANEXOS	82

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Resultados sobre el cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa	30
<b>Tabla 2.</b> Resultados sobre el cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa	31
<b>Tabla 3.</b> Resultados sobre el cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa	32
<b>Tabla 4.</b> Resultados sobre la coherencia entre los planes y las acciones implementadas en la gestión administrativa	33
<b>Tabla 5.</b> Resultados sobre el nivel de coherencia entre los planes y las acciones implementadas en la gestión administrativa	34
<b>Tabla 6.</b> Resultados sobre el uso de manera eficiente los recursos disponibles en la planificación de la gestión administrativa	35
<b>Tabla 7.</b> Resultados sobre el uso eficiente de los recursos disponibles en la planificación de la gestión administrativa	36
<b>Tabla 8.</b> Resultados sobre la claridad y funcionalidad de la estructura organizativa en la gestión administrativa	37
<b>Tabla 9.</b> Resultados sobre la claridad y funcionalidad de la estructura organizativa en la gestión administrativa	38
<b>Tabla 10.</b> Resultados sobre la distribución adecuada de responsabilidades y autoridad en la gestión administrativa	39
<b>Tabla 11.</b> Resultados sobre el grado de distribución adecuada de responsabilidades y autoridad en la gestión administrativa	40
<b>Tabla 12.</b> Resultados acerca de la coordinación efectiva entre los diferentes departamentos en la gestión administrativa	41

<b>Tabla 13.</b> Resultados sobre el grado de coordinación efectiva entre los diferentes departamentos en la gestión administrativa	42
<b>Tabla 14.</b> Resultados sobre la demostración de liderazgo efectivo en la dirección de la gestión administrativa	43
<b>Tabla 15.</b> Resultados sobre el grado de claridad y transparencia en la comunicación dentro de la organización en la dirección de la gestión administrativa	44
<b>Tabla 16.</b> Resultados sobre el grado de motivación y desarrollo del personal en la dirección de la gestión administrativa	45
<b>Tabla 17.</b> Resultados sobre el cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa	46
<b>Tabla 18.</b> Resultados sobre el cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa	47
<b>Tabla 19.</b> Resultados sobre el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa	48
<b>Tabla 20.</b> Resultados sobre la coherencia entre los planes y las acciones implementadas en la gestión administrativa	49
<b>Tabla 21.</b> Resultados sobre la coherencia entre los planes y las acciones implementadas en la gestión administrativa	50
<b>Tabla 22.</b> Resultados sobre el uso eficiente los recursos disponibles en la planificación de la gestión administrativa	51
<b>Tabla 23.</b> Resultados sobre el uso eficiente de los recursos disponibles en la planificación de la gestión administrativa	52
<b>Tabla 24.</b> Resultados sobre la estructura organizativa en la gestión administrativa es clara y funcional	53

<b>Tabla 25.</b> Resultados sobre el grado de claridad y funcionalidad de la estructura organizativa en la gestión administrativa	54
<b>Tabla 26.</b> Resultados sobre la distribución adecuada de responsabilidades y autoridad en la gestión administrativa	55
<b>Tabla 27.</b> Resultados sobre la distribución adecuada de responsabilidades y autoridad en la gestión administrativa	56
<b>Tabla 29.</b> La Gestión administrativa se relaciona con la Calidad de servicio	58
<b>Tabla 30.</b> La Planificación no se relaciona con la Calidad de servicio	59
<b>Tabla 31.</b> La Organización se relaciona con la Calidad de servicio	61
<b>Tabla 32.</b> La Dirección se relaciona con la Calidad de servicio	63

## Resumen

La presente investigación tuvo el objetivo principal determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en el hospital público en la Región Junín, 2023. Para ello, se procedió con un estudio de tipo básico, con enfoque cuantitativo, de nivel relacional, con diseño no experimental y de corte transversal; asimismo, la muestra estuvo compuesta por 105 usuarios del Hospital Público en la Región Junín en el año 2023. Los resultados se presentarán en forma de tablas y, finalmente, se ofrecerán conclusiones basadas en la investigación realizada. Como resultado principal, se obtuvo un Test estadístico Tau b de Kendall significativo de 0,437 ( $p < 0.001$ ) respecto de la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de servicio. Con ello, se llegó a la conclusión de que existe una relación significativa entre ambas variables.

**Palabras clave:** gestión eficaz, servicios de salud, hospitales, calidad de servicio

## Abstract

The present investigation had the main objective of determining the relationship between Administrative Management and Service Quality in the public hospital in the Junín Region, 2023. For this, a basic type study was carried out, with a quantitative approach, of a relational level, with a non-experimental and cross-sectional design; Likewise, the sample was made up of 105 users of the Public Hospital in the Junín Region in the year 2023. The results will be presented in the form of tables and, finally, conclusions based on the research carried out will be offered. As a main result, a statistic test Tau b of Kendall significant of 0,437 ( $p < 0.001$ ) respect the relationship between Administrative Management and Service Quality. With this, it was concluded that there is a significant relationship between both variables.

**Keywords:** effective management, health services, hospitals, quality of service

## I. INTRODUCCIÓN

Las instituciones se globalizan cada vez más y, en este contexto, la implementación de actividades administrativas y gerenciales es crucial porque regula los recursos disponibles para la organización y dirige los objetivos de crecimiento hacia la creación de oportunidades económicas y sociales.

El bienestar de la población depende del crecimiento. Con base en la evaluación de Balcázar (2020) acerca de la gestión interna de los hospitales de administración pública en Cundinamarca en un contexto global, se sostiene que las fallas de gestión impiden que los hospitales públicos alcancen objetivos estratégicos como defender la garantía de recibir una atención de máxima calidad. La salud y las circunstancias habitacionales de las personas pueden alterarse.

La entrega de ayuda de alta calidad a nivel mundial también requiere una gobernanza eficaz. Uno de los pioneros de la gestión contemporánea, Cueva y Rodríguez (2017) afirmaron que el triunfo o el fracaso de las compañías multinacionales está determinado por la eficacia de la gestión. La gestión eficaz incluye el establecimiento de procesos claros, la asignación de recursos suficientes, el seguimiento del rendimiento y la toma de decisiones estratégicas para mantener elevados estándares de atención eficiente.

Además, la gobernanza resulta crucial para mejorar el nivel general de calidad del servicio a lo largo del tiempo. La calidad es una rutina más que una actividad, según los expertos en gestión empresarial y calidad, Cueva y Rodríguez (2017), para identificar y abordar áreas de mejora, se debe establecer un sistema de control de calidad, se deben recopilar o analizar datos y la gerencia debe tener en cuenta los comentarios continuos de los clientes. A este respecto, Malpartida *et al.* (2021) confirman que unos de los mayores retos que afronta actualmente el Perú corresponde al sistema de salud. A saber, las demoras y la inadecuada respuesta a los trámites internos y externos, no es gratuito

que los pacientes y usuarios del hospital se queden usualmente descontentos con los servicios generales de la institución.

Por otro lado, el trato directo al paciente, la ausencia de empatía y quizás incluso la negligencia médica, pueden provocar un bache en el campo de la medicina. Han surgido problemas similares en un hospital público en la región de Yunnan, donde la

escasez de personal médico capacitado afecta el estándar de atención y la mala gestión se debe a las dificultades de programación. Aunque la estructura organizativa cumplió con sus objetivos, los gerentes administrativos y operativos del hospital carecían de entusiasmo por avanzar. Debido a la falta de medicamentos y equipo médico, los pacientes recibieron una atención deficiente.

Se contrataron más especialistas, se escribieron más recetas y también se realizaron menos admisiones. Después de recopilar información de varios artículos y revistas que respaldan este estudio, se formularon la siguiente pregunta general: ¿En qué medida se relaciona la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en el hospital público en la Región Junín, 2023? Asimismo, se plantean las siguientes preguntas específicas: ¿En qué medida se relaciona la planificación y la Calidad de Servicio en el hospital público en la Región Junín, 2023?; ¿En qué medida se relaciona el proceso y la Calidad de Servicio en el hospital público en la Región Junín, 2023?; ¿En qué medida se relaciona la planificación y la Calidad de Servicio en el hospital público en la Región Junín, 2023?

Este estudio se justifica desde diferentes perspectivas. Desde un punto de vista teórico, el enfoque en la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en hospitales públicos de la Región Junín para el año 2023 contribuye a la comprensión y el desarrollo de teorías de gestión y administración en el contexto de la atención médica y la gobernanza. Desde una perspectiva social, la importancia de brindar una atención médica de calidad en hospitales públicos impacta

directamente en el bienestar y la salud de la población local. La optimización de la gestión administrativa puede reducir los tiempos de espera y aumentar la eficiencia, mejorando así la experiencia de los usuarios y su confianza en los servicios de salud pública. Desde una óptica práctica, este estudio proporciona información relevante para los responsables de la toma de decisiones en el ámbito de la salud y la gestión pública. Los hallazgos podrían utilizarse para mejorar la planificación, la organización y la dirección de los hospitales, aumentando así la calidad del servicio proporcionado y, en última instancia, contribuyendo a un mejor acceso a una atención médica efectiva y eficiente en la Región Junín.

A su vez, es de mencionar que se tuvo la finalidad principal de determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en el hospital público en la Región Junín, 2023. En función a ello y las dimensiones que componen la variable, se cuentan con los siguientes objetivos específicos: a) Determinar la relación entre la planificación y la Calidad de Servicio en el hospital público en la Región Junín, 2023; b) Determinar la relación entre el proceso de Organización de la Gestión administrativa y la Calidad de servicio en el hospital de público en la Región Junín, 2023; y c) Determinar la relación entre la dirección y la Calidad de Servicio en el hospital público en la Región Junín, 2023.

De esa forma, el desarrollo del presente estudio investigativo estuvo direccionado a la negación o a comprobar la siguiente hipótesis general: Existe relación entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio la calidad del servicio en un hospital público en la Región Junín, 2023. Además, se plantean las siguientes hipótesis específicas: a) Existe una relación entre el proceso de planificación de la Gestión administrativa y la Calidad de servicio en el hospital de público en la Región Junín, 2023; b) Existe una relación entre el proceso de Organización de la Gestión administrativa y la Calidad de servicio en el hospital de público en la Región Junín, 2023; y c) Existe una relación entre el proceso de

Dirección de la Gestión administrativa y la Calidad de servicio en el hospitalde público en la Región Junín, 2023.

Importancia social: las instalaciones pueden administrar mejor su tiempo y aprovecharlo al máximo para sus usuarios más importantes al reducir los tiempos de espera del servicio y aumentar la eficiencia de la oficina. Los hallazgos de este estudio tienen valor teórico porque pueden usarse como base para estudios adicionales basados en las variables.

El impacto real produjo datos precisos y pertinentes sobre los problemas identificados. Ventajas metodológicas: El estudio contiene conceptos y recursos que pueden ser ejecutados en estudios adicionales. El objetivo general es precisar durante el 2023 sobre la importancia de la gobernanza en la calidad de servicio que otorgan los hospitales públicos en la región de Junín.

En consecuencia, este estudio confirma que la gestión administrativa se considera un principio fundamental de la administración pública, que describe las obligaciones, responsabilidades y tareas de los hospitales públicos para brindar atención de alta calidad.

## II. MARCO TEÓRICO

Con base en la implementación global, los siguientes autores tomaron en cuenta tres niveles en un estudio anterior.

Coloma et al. (2019) realizó un estudio anteriormente. En el distrito 5 de Barao, Naranjara, Ecuador, se llevó a cabo un estudio de naturaleza descriptiva no experimental en el año 2019, contando con una muestra de 524 participantes. La confiabilidad de los productos se incrementó mediante el uso de una encuesta y un cuestionario para la compilación de información. Según los resultados, el 77% de los pacientes expresaron satisfacción con los procedimientos administrativos internos del hospital, mientras que el 73% expresó satisfacción con los atributos físicos de la instalación. Además, el 81 por ciento de los encuestados dijo estar contento con la educación recibida por parte de los profesionales médicos. Al concluir, se descubrió que la sala médica estaba bien amueblada y ordenada.

Balcázar (2020) realizó un estudio descriptivo-cuantitativo en el Hospital E de Cundinamarca con el fin de analizar la repercusión de la dirección administrativa dirigida a la calidad de vida de los usuarios. Para el experimento se eligió un conjunto de 54 pacientes y se recopiló información a través de una investigación tipo cuestionario. Los hallazgos revelaron que el 68 por ciento de los interrogados no estaban satisfechos con la eficiencia del servicio. Esta insatisfacción se atribuyó a la falta de personal calificado, el alto volumen de consultas y emergencias médicas y la escasez de los medicamentos que los pacientes requerían para el tratamiento, lo que los obligó a buscar en otros lugares y generó costos adicionales.

Guadalupe et al. (2019) realizó un estudio de tipología descriptiva a la vez que, de diseño de tipología no experimental, un conjunto poblacional de 80 439 individuos, una muestra de 383 individuos, una encuesta en tanto método y un cuestionario como instrumento. Se constató que la ausencia de equipos que contribuyan a crear las

circunstancias a fin de la atención de los pacientes a propósito de mejorar las posibilidades de recuperación es la razón por la que los individuos que recibieron la encuesta expresaron su insatisfacción con la calidad del servicio prestado por la organización. Afirmaron que en ocasiones no existe una higiene adecuada debido a la suciedad de los baños y lugares públicos, lo que implica un riesgo para la salud al exponer a las personas a enfermedades que podrían perjudicarles.

Rojas et al. (2020) realizaron un análisis documental y una encuesta en 65 establecimientos de salud de Barranquilla, entre clínicas y laboratorios, para conocer la gestión administrativa respecto a los servicios de salud. Demostraron que el 62% de los encuestados considera que la aplicación de las normas ISO ha producido buenos efectos, y esta tendencia se mantiene con un 80% en el desarrollo de los procesos administrativos a la vez que de su calidad de servicio. Concluyen que la creación de planes estratégicos de gestión que permitan la integración de cada uno de los componentes de los servicios que se ofrecen en este lugar es fundamental a fin de garantizar alcanzar la mayor calidad en dichos servicios.

Massuh (2021) evaluó el impacto de los niveles de servicio para dar una sugerencia de mejora continua, se emplearon métodos de investigación como la entrevista y encuesta, el enfoque de este trabajo fue descriptivo y de campo. También utilizó el razonamiento inductivo y deductivo. Según los datos recogidos por la administración, se implementan diversas iniciativas con el propósito de perfeccionar la atención al paciente y la calidad mediante el uso de la formación, charlas que inspiran e imparten conocimientos, y el 43,8% de los individuos afirman estar satisfechas con el nivel del trato dispensado. Según las conclusiones de la administración, son llevadas a cabo numerosas iniciativas a fin de mejorar el nivel de atención al paciente mediante el uso de formación y charlas que inspiran y difunden conocimientos. Sin embargo, el 43,8% de los sujetos afirman que el centro hospitalario no les proporciona una atención correcta o calidad de servicio, a la vez que

el 93% de los clientes creen que debería haber un perfeccionamiento en la calidad del servicio. La entidad debería mostrar el grado de satisfacción de los usuarios lo suficientemente alto como para animar a futuros clientes a utilizarlo.

Chambilla (2020) realizó un análisis la correspondencia a la Gestión administrativa y la Calidad de servicio brindada en este caso por una Facultad Jurídico-empresarial universitaria en Tacna. Hizo uso de un diseño de tipología no experimental con corte transversal que permitió la reunión de información en un solo momento, con un conjunto muestral de 80 estudiantes. La data resultante mostró que el 23,8% de los alumnos percibían una Gestión administrativa de grado óptimo, mientras que el 32,5% percibían un nivel medio y un 43,8% un grado malo; en cuanto a la Calidad de servicio, el 23,8% de los estudiantes reconocieron un grado óptimo, el 36,3% un nivel medio y un 40% un nivel deficiente. Con ello, se reconoció que existe una asociación significativa entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio brindada por la Facultad, debido al alto nivel de correlación observado en las encuestas aplicadas a los alumnos usuarios del servicio.

Por otro lado, en la investigación aplicada y de tipo descriptivo, Burga (2022) examinó la asociación correspondiente a la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali durante el año 2022. Mediante un diseño de tipología no experimental, transeccional y relacional, se recopilaron datos a partir de cuestionarios de 20 ítems aplicados a 97 trabajadores y 103 usuarios. Los resultados, analizados a través del coeficiente de correlación de Spearman, revelaron una relación directa, significativa ( $p=0.002$ ) y de magnitud media (0.288) entre la gestión administrativa, abarcando aspectos como la planeación, organización, dirección y control, y la calidad de servicio en dicha institución. Estos hallazgos sugieren que una adecuada gestión administrativa puede incidir positivamente en la calidad del servicio brindado por la Corte Superior de Justicia de Ucayali.

Estos estudios anteriores generalmente resaltan el papel fundamental de la organización administrativa para el estándar de atención brindado en los hospitales públicos, así como la necesidad de evaluar y mejorar los procedimientos internos, el equipo, el desarrollo del personal y la accesibilidad a los medicamentos para garantizar la satisfacción del paciente. usuarios y mejorar el nivel de vida.

A nivel nacional, se presenta una investigación por Malpartida et al. (2021) realizaron investigaciones a nivel federal sobre el calibre del servicio al cliente de EsSalud y la aprobación recibida de los usuarios del servicio. El estudio se realizó en un ambiente no experimental utilizando un enfoque metodológico analítico, descriptivo y mixto. La cantidad muestral estuvo compuesta por 2000 personas, y los datos se recolectaron a través de un sondeo basado en un cuestionario. Entre 2017 y el primer trimestre de 2020, se mantuvo un estándar de atención comparable para los asegurados. Sin embargo, se observó una notable caída en la calidad del servicio público, lo que ha alarmado a los usuarios. el incumplimiento por parte del sistema de salud de su responsabilidad de brindar una atención adecuada.

Asimismo, Mendizabal y Palacios (2019) realizaron un estudio de investigación con el propósito de analizar la asociación correspondiente a la gestión administrativa en función a la calidad del servicio en el colegio Jorge Basadre del distrito de Pacaipampa, ubicada en Piura. Procedieron con un diseño de tipología descriptivo correlacional y se encuestó a 100 estudiantes de los grados de 3°, 4° y 5° de secundaria, así como a sus papás. Los resultados obtenidos mediante el método estadístico del coeficiente de Pearson demostraron una asociación significativa entre ambas variables, a saber: se muestra el grado de satisfacción respecto a la gestión administrativa y la calidad de servicio bajo la evaluación del manejo del tiempo, la organización, el presupuesto y la administración de recursos humanos y materiales. Estos hallazgos permitieron identificar áreas de mejora y proponer estrategias para el fortalecimiento de la institución educativa.

Estos estudios enfatizan la relevancia de la gestión administrativa para la complacencia de los pacientes o usuarios, respecto de la sobresaliente distinción en el servicio en la industria de la salud y educación. Ambos componentes intrínsecos al capital humano o a la productividad futura de los individuos (Gustafsson et al., 2019). No hace falta decir que el servicio al cliente, los tiempos de respuesta, la seguridad y otros componentes cruciales deben mejorarse para garantizar la calidad de los servicios de atención médica prestados.

Asimismo, en referencia a los conceptos de la investigación, es necesario mencionar que la gestión administrativa es un conjunto de actividades que incorpora los cuatro principios fundamentales de planificación, coordinación, orientación y gestión (Koonntz et al., 2012). Para que la gestión sea efectiva y para que ocurra la mejora institucional, estos elementos deben estar presentes. Es importante darse cuenta de que la administración y la gestión implica algo más que la capacidad de actuar; también implica posicionar y estructurar la organización de una manera específica.

Acorde a Stoner et al. (2011), la gestión administrativa eficaz en las organizaciones promueve el uso más eficaz de los recursos. Es fundamental obtener los conocimientos necesarios para completar este proceso porque ayuda a resolver de manera eficiente los problemas relacionados con los recursos, ya sean financieros o humanos. Sin embargo, para ejecutar el proceso de gestión es imperativo contar con personal con los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias, pues serán ellos quienes produzcan resultados exitosos y aprovechen al máximo los recursos a su disposición.

Aunque la gestión administrativa por sí sola no garantiza el triunfo de una empresa o institución, sí ayuda a hacer un superior uso de los recursos internos, lo que a su vez promueve el crecimiento segmentado.

Mendoza (2017) destaca que la gestión organizacional es una herramienta que eleva el potencial de desarrollo de una organización porque permite un control y optimización eficiente de los recursos, lo que eleva la productividad general. Si bien no puede resolver todos los problemas organizacionales complejos, cuando se usa correctamente, puede conducir a resultados que promuevan el crecimiento y el desarrollo.

Koonntz et al. (2012) reafirman que las empresas y organizaciones requieren de personal calificado que pueda desarrollar controles de gestión eficientes. Es crucial tener un proceso de selección exhaustivo si desea encontrar a los mejores candidatos. Lo mismo es cierto para los líderes organizacionales; es fundamental apoyar su educación continua para que puedan mantenerse al día con los avances tecnológicos de vanguardia mediante la actualización de sus conocimientos y habilidades. A la luz del estado de su industria en este momento, esto les permitirá evaluar los requisitos comerciales, establecer objetivos estratégicos a largo plazo y seleccionar el mejor curso de acción para aprovechar las oportunidades del mercado, fomentar el crecimiento y mejorar el rendimiento.

Cuando hablamos de gestión administrativa, no solo aludimos a la persona encargada de realizarla; también nos referimos a la teoría que dirige cómo se pone en marcha y se mantiene. El desarrollo de la gestión administrativa está guiado por una metodología con objetivos, etapas y otros componentes teóricamente comprensibles. Por lo tanto, es fundamental comprender estos pilares para ponerlos en práctica y pronosticar los resultados y es importante evaluar y analizar el futuro de los hospitales públicos, incluyendo la cuestión de si deberían convertirse en entidades administrativas independientes (Nakagawa et al., 2022).

La gestión administrativa es una herramienta que Beltrán (2008) creó para ayudar a las empresas a mejorar su desempeño en una variedad de dimensiones. Este plan da fe del desarrollo de estructuras con capacidades productivas tanto internas como externas en cada

institución, así como la existencia y ampliación de los recursos necesarios para su crecimiento. Al ayudar en el desarrollo de nuevos objetivos que estén en correspondencia con los propósitos generales de la organización, las herramientas de gestión aumentan la productividad de cada tarea. Para aumentar la productividad y encontrar nuevas formas de gestionar los procesos, cada agencia necesita ser más competitiva y adaptarse a la industria en la que compete.

Mendoza (2017) sostiene que el buen funcionamiento de las instituciones ejecutoras y de seguimiento recae principalmente en los gestores. Su trabajo es crucial para garantizar la utilización adecuada de los recursos y maximizar la eficiencia operativa. En este sentido, los empleados de la agencia realizan una serie de funciones, desde el desarrollo interno hasta la implementación de estándares estructurales, para optimizar los procesos administrativos. También son responsables de supervisar la capacitación, realizar evaluaciones del personal y asegurarse de que la organización y se cumplen los requisitos financieros.

Ensamblado por Anchelia et al. (2021), el proceso administrativo es fundamental en las instituciones para mejorar la recaudación de recursos de la organización. Estos procesos garantizan el avance de la empresa, la agilización de los procesos y la contratación del personal adecuado para cumplir con los plazos necesarios. La agencia debe ser capaz de dividir la carga de trabajo entre los departamentos pertinentes utilizando efectivamente todos los recursos a su disposición. En el mercado global de instalaciones médicas, es fundamental tener en cuenta que un obstáculo importante para satisfacer las necesidades de los usuarios es la falta de mano de obra calificada. La correcta gestión del personal médico es fundamental para resolver este problema.

En resumen, la gestión administrativa eficaz requiere una comprensión de la teoría y el uso de los recursos y técnicas adecuadas. Se extiende más allá de la persona a cargo. Porque ayudan a maximizar la eficacia operativa y garantizan el uso eficiente de los recursos, los

gerentes son esenciales en la implementación de la gestión administrativa. Una carga de trabajo bien equilibrada y procedimientos claros también son cruciales. La gestión eficaz del personal es crucial en el contexto de las instalaciones médicas para compensar las necesidades de los usuarios y abordar los problemas provocados por la escasez de mano de obra calificada.

Cabe señalar que las quejas y la insatisfacción de los pacientes con la atención están vinculadas a una variedad de problemas en los establecimientos médicos, como el tiempo asignado para la atención, la falta de medicinas en las salas de emergencia, la atención impropia, los problemas para obtener atención, comunicación y problemas básicos como apariencia, uso, mantenimiento y limpieza de equipos. Estos problemas pueden dañar la reputación de la institución (Febres-Ramos y Mercado-Rey, 2020). Toda organización pública, indica Ramírez (2016), debe incorporar instrumentos tecnológicos que apoyen y faciliten la asignación de trabajo a cada empleado. Estas acciones estratégicas deben mejorar el diálogo entre empleados y adoptar una estrategia sistémica para mostrar cuán exitosamente la empresa está logrando sus objetivos.

De esta manera, la administración es crucial para la instalación de un sistema exitoso de planificación y gestión de recursos, así como la implementación de protocolos como la seguridad. El control de gestión debe hacer inversiones importantes en la educación y capacitación del equipo y de otros empleados. Para puestos de liderazgo desafiantes, los miembros del personal de recursos humanos deben ser persistentes y estar bien capacitados. Las herramientas electrónicas han jugado un papel importante en la modernización del gobierno. Al dar a los empleados mejores habilidades de gestión y darles más control sobre la organización, la informatización de los procesos mejora los esfuerzos de gestión (Van Elp et al., 2022).

En consecuencia, al referir la gestión administrativa, se hace mención a la creación de un proceso coordinado que mejore la gestión

de los bienes internos y su eficacia, posibilitando el cumplimiento de objetivos predeterminados y de mayor nivel. Esto es ventajoso tanto para el negocio como para el crecimiento personal de los miembros del personal. El término “gestión administrativa” describe un mayor nivel de control sobre los procedimientos utilizados para planificar, organizar, dirigir y administrar los recursos financieros y humanos de la empresa para lograr las metas establecidas. La importancia de una gestión eficiente es evidente en todos los aspectos de la administración.

Según Beltrán (2008), las ventajas de los ingredientes son la principal justificación para potenciar el lugar de trabajo y obtener mejoras apreciables en el desempeño exitoso, eficiencia y calidad de la producción de la empresa. El entorno debe favorecer el crecimiento del sistema. El gerente u otra persona a cargo de esta tarea seleccionará la táctica a utilizar para mejorar la reputación de la empresa.

La capacidad de cumplir objetivos, adaptarse bien al cambio y trabajar con una empresa que está demostrando un crecimiento y desarrollo sostenibles son solo algunos ejemplos de los muchos factores profesionales y personales que intervienen en la gestión. Aunque a algunas personas no les gusta la competencia, puede ser gratificante ser reconocido cuando otros reconocen cuán única es la estrategia de su empresa. Cada etapa de crecimiento o logro también es beneficiosa y marca el inicio de un nuevo periodo de evolución. Para lograr esto, se utiliza la tenacidad, la planificación, la diligencia, el trabajo duro y la comunicación regular con los compañeros de trabajo.

Para evaluar con mayor precisión la calidad del servicio, resulta crucial comprender la naturaleza del servicio. La intangibilidad, la heterogeneidad y la inseparabilidad son tres características clave que se pueden utilizar para definir los servicios. La calidad de la entrega de los servicios puede variar de un día a otro debido a la heterogeneidad porque son intangibles y difíciles de cuantificar.

Según Beltrán (2008), quien fundamenta esta afirmación en la

eficacia operativa y la optimización del tiempo, el uso de los recursos organizacionales es un paso crucial para el desarrollo. La gestión en la administración tiene la función de desarrollar las más óptimas prácticas e instrumentos que permitan un beneficio mayor de los recursos internos. Esto se logra responsabilizando a los procedimientos internos por mejores resultados en términos de oportunidad y calidad.

Con el fin de mejorar el ambiente laboral y lograr mejoras apreciables en el desempeño del negocio, la gestión administrativa se enfoca entonces en maximizar el potencial de los componentes actualmente disponibles. Esto sugiere establecer una reputación sólida, lograr objetivos y ser adaptable. Comprender la naturaleza del servicio y hacer un uso eficiente de los recursos son componentes esenciales de una gestión eficaz.

Es importante recordar que los parámetros de las investigaciones de Risky et al. (2021), en la que los nuevos planes estratégicos están constantemente disponibles para convertir una división fracasada en una exitosa. Al igual que una máquina, si no produce los resultados deseados, se realiza una modificación o mantenimiento mientras se investiga el problema. Una empresa está entonces preparada para gestionar su crecimiento. Cada organización tiene un equipo que trabaja en conjunto para lograr las ventajas de una buena institución para todos los involucrados. Todos los miembros de este equipo, desde el gerente hasta los colaboradores con los que trabajan, son conscientes del trabajo que implica la gestión administrativa.

Por su parte, Bustamante et al (2020), a partir de las proyecciones de su investigación, afirman que los clientes darán mayor prioridad a la obtención de servicios de alta calidad que se beneficien de su ventaja competitiva sobre otras organizaciones y empresas. Los clientes seguirán siendo leales si reciben un servicio satisfactorio porque la satisfacción tiene un impacto valioso en la lealtad a largo plazo.

Adicionalmente, Monroy y Urcádiz (2018) afirman que, si bien

existen varios métodos para examinar la calidad de un servicio, el modelo SERVQUAL se destaca por su enfoque minucioso para obtener resultados precisos y la amplia recopilación de datos para tomar decisiones informadas.

Basado en Torres et al. (2018), el sector público lucha por entregar unidades con una calidad de servicio adecuada debido a la gestión ineficiente de los recursos humanos, la falta de capacitación en el servicio público y otros factores. Los usuarios del sector público, que dependen en mayor medida de los servicios que ofrece el sector privado a fin de satisfacer sus necesidades, tienen una mala opinión de esta variable a raíz de estas falencias.

El autor Mendoza (2022) destaca la importancia de discutir calidad y satisfacción en el sector salud porque todas las actividades se pueden realizar con éxito cuando la población se encuentra en un estado óptimo de salud. El crecimiento poblacional también ha puesto de manifiesto necesidades siniestras, como la necesidad de atención hospitalaria, particularmente en emergencias, lo que genera un exceso de usuarios externos y demoras en la atención.

La capacidad de sustituir divisiones ineficaces por otras eficaces requiere contar con nuevos planes estratégicos, que son fundamentales. Con la asistencia de un equipo comprometido, la gestión del back office trabaja para mejorar la calidad del servicio y satisfacer las necesidades de los clientes. Así como nos informan Kwateng et al., (2019) que el sector público debe evaluar la calidad del servicio y corregir cualquier falla para preservar su reputación y mantener a los clientes. Del mismo modo, la industria de la salud debe priorizar la calidad y la satisfacción, atendiendo a las nuevas necesidades y aprovechando al máximo los recursos disponibles.

Sin embargo, el marco teórico es crucial porque la investigación depende en gran medida de los fundamentos teóricos y conceptuales que proporciona. A la luz de las respuestas anteriores, se pueden destacar

elementos pertinentes para la creación de un marco teórico sólido en el área de la gestión administrativa y la calidad de los servicios. El ensayo que sigue combina estas ideas manteniendo un alto nivel de rigor académico y mejorando la fluidez del texto. De esta manera, es crucial comprender y profundizar la teoría que sustenta el uso de la gestión de la calidad. Esta teoría aborda cómo se crean los métodos, los objetivos y las fases, entre otras cosas. Elementos teóricos que permitan comprender y pronosticar los resultados de las actuaciones administrativas. De esta manera, el marco teórico proporciona una base sólida para la creación y uso de estrategias efectivas (Beltrán, 2008).

Mejorar el rendimiento, la producción y la calidad del producto de una empresa depende de la creación de un entorno de trabajo positivo que fomente el crecimiento del sistema. Esto implica contar con recursos tecnológicos que simplifiquen la distribución de tareas y mejoren la comunicación de los empleados. Según Beltrán (2008) y Ramírez (2016), estos recursos ayudan a mejorar el desempeño y la gestión organizacional.

Es esencial comprender los detalles de la calidad del servicio cuando se habla de ella. Los servicios se distinguen por su intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad. Estas características afectan la forma en que se define y evalúa la calidad del servicio. En este contexto, el modelo SERVQUAL se destaca como una herramienta integrada que permite obtener resultados confiables y tomar decisiones informadas (Mendoza, 2022; Monroy y Urcádiz, 2018). Estos rasgos y técnicas de evaluación deben ser considerados por el marco teórico para comprender cabalmente la calidad de servicio en el contexto de la gestión en la administración.

El sector público presenta desafíos únicos para la gestión administrativa. El servicio en este campo se ve afectado por dos factores: la gestión ineficaz de los recursos humanos y las lagunas de conocimiento en el sector público. Como resultado de estas deficiencias, los clientes ahora prefieren los servicios ofrecidos por el sector privado.

El marco teórico necesita abordar estos problemas y ofrecer soluciones para elevar el estándar de servicio en el sector de administración estatal (Torres et al., 2018).

En consecuencia, el marco teórico de la gestión en administración y la calidad del servicio que se presenta debe tener en cuenta conceptos como la teoría de la gestión, la aplicación de la tecnología, el conocimiento de la naturaleza del servicio y las dificultades que enfrenta el sector público. La base teórica de la investigación se fortalece con la cita de autores pertinentes para respaldar estos métodos.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**3.1.1. Tipo de Investigación:** El presente estudio se realizó utilizando una metodología de estudio de tipo básico, con un enfoque cuantitativo. A su vez, el objetivo principal de este enfoque es identificar y analizar el conocimiento científico en relación a la evaluación de la gestión administrativa y la calidad del servicio en un hospital público en la Región Junín en el año 2023.

Este tipo de investigación básica se caracteriza por su intención de incrementar el conocimiento y comprensión de una realidad específica, en este caso, la asociación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio dentro del contexto hospitalario. El enfoque cuantitativo se utiliza para recopilar y analizar datos numéricos y establecer relaciones y correlaciones entre las variables abordadas (Risco, 2020).

En este estudio, se aplicó una muestra que incluyó a trabajadores, usuarios y autoridades del hospital público en la Región Junín. La compilación de datos se llevará a cabo mediante la utilización de instrumentos de medición, como cuestionarios o encuestas, que permitirán recopilar información relevante sobre la percepción y evaluación de la gestión administrativa y la calidad del servicio en el centro hospitalario.

Al utilizar un enfoque cuantitativo, se busca obtener resultados objetivos y medibles que puedan ser analizados estadísticamente. Esto permitió establecer relaciones entre las variables investigadas y obtener conclusiones basadas en evidencia empírica.

Entonces, este estudio se encuentra reconocida en tanto un estudio de tipo básico con un enfoque cuantitativo, cuyo objetivo es incrementar el conocimiento y comprensión de la relación entre la

gestión administrativa y la calidad del servicio en un hospital público en la Región Junín en el año 2023.

**3.1.2. Diseño de Investigación:** El diseño de investigación que se llevó a cabo en este estudio es de tipo no experimental, transversal y de nivel relacional. Este diseño permitió identificar y analizar la presencia de diferencias significativas entre grupos muestrales específicos, como trabajadores administrativos y asistenciales, en relación a la gestión administrativa y la calidad del servicio en el hospital público de la Región Junín en el año 2023.

El diseño no experimental se caracteriza por observar y analizar variables en su estado natural, sin intervenir ni manipular ninguna variable. En este caso, se realizaron mediciones de la gestión en el área de administración y la calidad del servicio en función a cómo se presentan en el centro hospitalario, sin realizar modificaciones o intervenciones específicas.

El diseño transversal implica que los datos se recolectaron en un solo momento en el tiempo, proporcionando una instantánea de la situación en ese momento. En este estudio, se recopiló la data en un momento específico en el año 2023, permitiendo analizar la asociación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en ese momento.

El grado relacional del diseño de investigación implica analizar la relación entre las variables de interés, en este trabajo, la gestión administrativa (X) y la calidad del servicio (Y). Se buscó identificar y analizar las asociaciones existentes entre estas variables y determinar si cuentan con diferencias significativas entre los conjuntos muestrales.

Es decir, este estudio se llevó a cabo utilizando un diseño de investigación no experimental, de corte transversal y de nivel relacional. Se analizó la asociación correspondiente a la gestión

administrativa y la calidad del servicio en el hospital público de la Región Junín en el año 2023, utilizando grupos muestrales específicos y buscando identificar posibles diferencias significativas entre ellos. La presente investigación se esquematiza de la

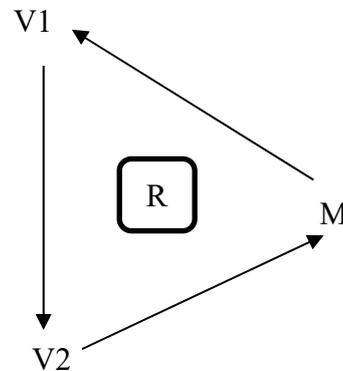
siguiente forma:

M: Muestra

Variable X: Gestión administrativa

Variable Y: Calidad del servicio

R: Relación



**3.2. Variables y operacionalización:** Variable independiente: gestión administrativa

**Definición conceptual:** La gestión administrativa se refiere a la coordinación de actividades, tomade decisiones, dirección del personal y evaluación del desempeño, con el objetivo de lograr las metas organizacionales establecidas (Falconi *et al.*, 2019).

**Definición operacional:** La medición de la gestión administrativa se realizó por intermediación de un cuestionario de consulta, en el cual los participantes de la muestra proporcionarán respuestas que serán cuantificadas. El puntaje obtenido será la sumatoria de las respuestas otorgadas por los integrantes de la muestra al cuestionario.

**Dimensiones:** Se identifican tres dimensiones asociadas a la gestión administrativa en el Hospital Público en la Región de Junín:

- Planificación: se refiere a la formulación de planes y estrategias para alcanzar los objetivos establecidos.
- Organización: implica la estructuración de tareas, responsabilidades y

recursos de manera eficiente.

- Dirección: se refiere a la conducción y liderazgo del personal para lograr los resultados deseados.

**Indicadores:** Dentro de cada una de las dimensiones, se consideran los siguientes indicadores para evaluar la gestión administrativa.

- Apariencia de las instalaciones
- Línea de acción concretas
- Visión de futuro
- Proyectar al futuro
- Conjunto organizado
- Determinar las tareas
- Máxima eficiencia
- Relaciones interpersonales
- Impartir instrucciones
- Logros a través de la comunicación.

**Escala de medición:** Se utilizó una escala ordinal para calcular la gestión administrativa, en la cual los participantes de la muestra asignan un valor numérico a cada indicador en función de su percepción y evaluación.

**Variables de Dependiente:** Calidad de servicio

**Definición conceptual:** La calidad de servicio se refiere a la comparación entre las expectativas de los usuarios y la percepción que tienen del servicio recibido. Es fundamental para el éxito de la institución y se basa en el respeto y las actitudes que la empresa muestra para brindar un buen servicio al cliente (Chiavenato, 2020, pp.315-319).

**Definición operacional:** Las dimensiones de confiabilidad, capacidad de respuesta, componentes físicos y empatía, evaluadas por intermediación de un instrumento adecuado, permitieron la operacionalización de la variable referida.

Dimensiones: Se identifican cuatro dimensiones asociadas a la calidad del servicio en el Hospital Público en la Región de Junín:

- Confiabilidad: se refiere a la capacidad de cumplir con las promesas y expectativas de los usuarios.
- Capacidad de respuesta: implica la prontitud y eficacia en la atención y solución de problemas.
- Empatía: se relaciona con la capacidad de comprender y satisfacer las necesidades emocionales de los usuarios.

**Indicadores:** Dentro de cada una de las dimensiones, se consideran los siguientes indicadores para calcular la calidad del servicio.

- Integridad
- Desempeño
- Servicio eficiente y eficaz
- Prontitud
- Utilidad
- Flexibilidad y capacidad
- Fácil acceso
- Buena comunicación
- Compresión

Escala de medición: Al igual que en la variable independiente, se utilizará

una escala ordinal para calcular la calidad de servicio. Los participantes asignarán un valor numérico a cada indicador en función de su percepción y evaluación del servicio recibido.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

**3.3.1. Población:** El conjunto poblacional de esta investigación está conformado por un total de casos que comparten características en común y se encuentra en la Región Junín en el año 2023. En específico, se consideró la población de pacientes del hospital público de la región. Así al establecer que la población es el total de casos con una gama de características compartidas (Hernández, 2018). En 2023, la población de la región de Junín constaba de 550 pacientes del hospital público, siendo esta la población total considerada.

- **Criterios de selección de inclusión:** Usuarios con mayoría de edad máxima de 65 años: Se incluyeron aquellos pacientes que sean mayores de edad y no excedan los 65 años, ya que este rango de edad se considera relevante para comprender la experiencia de los usuarios del hospital.

Pacientes registrados en la data del Hospital: Se consideraron aquellos pacientes que estén registrados en la base de datos del hospital público de la Región Junín. Esto garantizó que los participantes sean usuarios activos del servicio de salud proporcionado por el hospital.

Trabajadores administrativos y asistenciales: Además de los pacientes, también se incluyen en la población a los trabajadores administrativos y asistenciales del hospital. Estos individuos desempeñan un papel importante en la gestión y la calidad del servicio, por lo que su participación en el estudio es relevante.

- **Criterios de selección de exclusión:** director del Hospital: Se excluye al director del hospital de la población, ya que se considera que su rol en la gestión administrativa podría influir de manera directa

en los resultados del estudio.

Pacientes que no otorguen la autorización correspondiente: Aquellos pacientes que no otorguen su consentimiento para ser partícipes en el estudio fueron excluidos de la población. Es necesario respetar los principios éticos de la investigación y garantizar la confidencialidad y privacidad de los participantes.

La población de este estudio se conforma, entonces, por los pacientes registrados en la data del hospital público de la Región Junín, que sean mayores de edad hasta los 65 años, así como por los trabajadores administrativos y asistenciales del hospital. Estos criterios de inclusión y exclusión permitieron obtener información relevante sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el contexto del hospital público en dicha región

**3.3.2. Muestra:** El conjunto muestral es un subconjunto que resulta representativo de la totalidad poblacional que se selecciona para participar en el estudio (Hernández & Samperio, 2018). En el caso de esta investigación, se determinó el tamaño de la muestra utilizando la fórmula estadística adecuada.

La fórmula se ajusta para obtener un tamaño de muestra (N) igual a 105 participantes (ver Anexo 5). Por lo tanto, la muestra de esta investigación está compuesta por 105 usuarios y trabajadores del Hospital Público en la Región Junín en el año 2023. Se seleccionó este número de participantes con el objetivo de obtener datos representativos que permitan realizar un análisis adecuado de la asociación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el contexto hospitalario.

Es importante destacar que la muestra fue seleccionada de manera aleatoria, garantizando que cada individuo de la población tuviera la misma probabilidad de ser seleccionado. Esto contribuye a la validez y la generalización de los resultados obtenidos a partir de la

muestra seleccionada.

**3.3.3. Muestreo:** Para la presente investigación, se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple. Este tipo de muestreo se caracteriza por seleccionar al azar un subconjunto de individuos de la población objetivo, donde cada miembro de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado.

En el caso de esta investigación, se realizó un proceso de selección aleatoria para elegir a los participantes de la muestra. Esto implica que todos los usuarios y trabajadores del hospital público en la Región Junín tenían la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra y, por lo tanto, representar a la población de manera adecuada.

El muestreo aleatorio simple es una estrategia efectiva para garantizar la imparcialidad y la representatividad de la muestra, ya que minimiza el sesgo y permite inferir resultados a la población objetivo. Al utilizar este enfoque de muestreo, se busca que los participantes seleccionados reflejen las características y la diversidad de la población estudiada.

**3.3.4. Unidad de Análisis:** La unidad de análisis de esta investigación se define como los usuarios y los trabajadores administrativos o asistenciales del hospital público ubicado en la Región Junín durante el año 2023. Estos individuos fueron seleccionados como la unidad de análisis porque desempeñan roles fundamentales en la interacción y prestación de servicios en el hospital.

Los usuarios representan a los individuos que buscan atención médica y utilizan los servicios ofrecidos por el hospital. Estos pueden incluir pacientes de diferentes edades, géneros y condiciones de salud. Por otro lado, los trabajadores administrativos y asistenciales comprenden al personal encargado de la gestión y operación del hospital, incluyendo profesionales de la salud, personal de enfermería, personal administrativo y otros profesionales involucrados

al brindar los servicios de salud.

Al incluir tanto a los usuarios como a los trabajadores administrativos o asistenciales como unidades de análisis, se busca obtener una visión integral del relacionamiento entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el hospital. Esto permitirá analizar cómo las prácticas de gestión administrativa impactan en la percepción de calidad del servicio tanto de los usuarios como del personal interno.

Es importante destacar que, al seleccionar esta unidad de análisis, se busca obtener una comprensión completa de la experiencia y la percepción de calidad del servicio desde diferentes perspectivas. Además, al incluir tanto a los usuarios como a los trabajadores administrativos o asistenciales, se podrá realizar un análisis comparativo y examinar posibles diferencias en la percepción de calidad del servicio entre estos grupos.

La utilización de la unidad de análisis de usuarios y trabajadores administrativos o asistenciales en esta investigación permitirá obtener información relevante para el análisis de la relación correspondiente a la gestión administrativa y la calidad del servicio en el hospital público de la Región Junín en el año 2023.

**3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:** Las técnicas de encuesta fueron utilizadas como método principal de reunión de datos en este trabajo. Las encuestas se consideran adecuadas para cumplir con los objetivos de investigación debido a su flexibilidad y capacidad para recopilar datos confiables sin causar molestias a los encuestados. Se diseñó un cuestionario compuesto por 20 enunciados, divididos en 4 dimensiones, adaptado de la variable instrumental propuesta por Flores (2017).

Para cada enunciado, se hizo uso de una escala ordinal de respuesta con los siguientes puntos: nunca = 1, casi nunca = 2, esporádicamente = 3, casi siempre = 4 y siempre = 5. La puntuación total para cada participante será la suma de las respuestas otorgadas en el cuestionario. Las

puntuaciones se categorizaron en tres niveles de análisis: bajo (20-47), medio (48-74) y alto (75- 105). El análisis se llevó a cabo periódicamente en función de los valores mínimos y máximos.

En cuanto a la evaluación de la calidad del servicio, se utilizó una herramienta adaptada por el autor E. Zambrano, que consta de 21 declaraciones formuladas en 2018. Cada declaración se evaluó utilizando una escala ordinal de cinco puntos: muy en desacuerdo = 1, en desacuerdo = 2, ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3, de acuerdo = 4 y muy de acuerdo = 5. Al igual que en la variable de gestión administrativa, se estableció tres niveles de análisis para las puntuaciones: bajo (21-49), medio (50-77) y alto (78 o más). Las puntuaciones se categorizaron en dos rangos, bajo (78-105) y alto (78-105), basados en los valores más bajos y más altos obtenidos en el período de estudio.

La reunión de datos se realizó a través de la aplicación de los cuestionarios a los individuos que forman parte de la muestra seleccionada, compuesta por usuarios y trabajadores administrativos o asistenciales del Hospital Público en la Región Junín-2023. Se utilizó la observación directa para determinar las preguntas y se recopilaron datos de casos y controles mediante el programa EXCEL y STATA 16 para su posterior procesamiento y análisis estadístico.

En cuanto al análisis de datos, se utilizaron estadísticas descriptivas para organizar y resumir los datos y proporcionar respuestas a los objetivos de investigación. Se hizo uso del coeficiente de correlación de Pearson para probar las hipótesis y evaluar la fuerza de la asociación entre variables. Los resultados se presentarán utilizando valores agregados en una escala de -1 a 1, lo que indicará tanto el tipo como la magnitud de la relación entre las variables.

En lo correspondiente a la ética de la investigación, se siguieron los estándares internacionales y se respetaron los principios de autonomía y beneficencia de los participantes. Se garantizó la condición de anonimato y la confidencialidad de la información recopilada, y se consiguió el

consentimiento informado de los sujetos participantes. Además, se cumplieron las pautas de investigación universitaria y se aplicaron las normas de la Séptima Edición de los Estándares APA para garantizar la integridad y la rigurosidad de la investigación.

**3.5. Procedimientos:** Los procedimientos de la investigación se llevaron a cabo de manera rigurosa y sistemática, siguiendo una serie de etapas que permitirán recopilar los datos necesarios para responder a los objetivos planteados en el estudio. A continuación, se describen en detalle cada uno de los procedimientos:

**Revisión de literatura:** Se realizó una exhaustiva revisión de la literatura existente sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio en hospitales públicos. Se consultarán fuentes como artículos científicos, libros, informes y documentos relevantes en el área de estudio. Esta revisión permitió obtener un marco teórico sólido y fundamentar el estudio.

**Diseño de la metodología:** Se elaboró un diseño de investigación que se adecúe a los objetivos y preguntas de investigación planteadas. Se determinó el tipo de estudio, la población y muestra, las variables a medir, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

**Obtención de autorizaciones institucionales:** Se solicitaron las autorizaciones correspondientes a las autoridades del hospital público de la Región Junín para llevar a cabo la investigación. Esto incluyó la obtención de permisos éticos y el acceso a la información necesaria.

**Recopilación de información:** Se realizaron la recolección de datos a través de técnicas como encuestas y observación directa. Se aplicaron cuestionarios a los usuarios y trabajadores administrativos y asistenciales del hospital, recopilando información sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio. Asimismo, se realizaron observaciones en el entorno hospitalario para obtener datos adicionales.

Análisis de datos y resultados: Los datos recolectados se analizaron utilizando técnicas estadísticas apropiadas. Se realizaron análisis descriptivos para obtener medidas de tendencia central, dispersión y frecuencia. Además, se aplicarán pruebas de inferencia estadística, como el test Tau\_b de Kendall, para determinar la relación entre las variables de estudio.

Elaboración del informe final: Se redactó un informe detallado que incluirá la introducción, el marco teórico, la metodología, los resultados obtenidos y las conclusiones. El informe siguió las pautas de presentación establecidas en el ámbito académico y se organizó de manera clara y coherente.

Revisión y edición del informe final: El informe final fue revisado minuciosamente para corregir posibles errores gramaticales, ortográficos y de formato. Se garantizó que la información presentada sea precisa y que las conclusiones estén respaldadas por los resultados obtenidos en el análisis de datos.

Presentación y defensa del informe final: El investigador principal presentó el informe final ante un comité evaluador, donde se discutieron los hallazgos, se respondieron preguntas y se realizaron recomendaciones basadas en los resultados del estudio.

Estos procedimientos se llevaron a cabo de manera rigurosa y ética, siguiendo los estándares establecidos en el ámbito de la investigación científica. Con ello, se garantiza la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos, así como la contribución al conocimiento en el campo de la gestión administrativa y la calidad del servicio en hospitales públicos.

**3.6. Método de análisis de datos:** Organización de los datos: Los datos recolectados se organizaron en una base de datos adecuada, utilizando software especializado como STATA 16 y EXCEL. Se asignaron etiquetas y categorías a las variables para facilitar su análisis posterior.

Análisis descriptivo: Se aplicaron técnicas de análisis descriptivo para

examinar las características generales de las variables. Esto incluyó el cálculo de medidas de tendencia central (como la media, la mediana y la moda), medidas de dispersión (como la desviación estándar y el rango) y medidas de frecuencia (como las tablas de frecuencia y los gráficos).

Pruebas estadísticas: Para analizar las correlaciones entre las variables "Gestión Administrativa" y "Calidad de Servicio", así como las dimensiones endógenas respecto a la primera variable (Organización, Planificación y Dirección), en el hospital público de la Región Junín, se utilizó la prueba estadística tau<sub>b</sub> de Kendall. A saber, La tau<sub>b</sub> de Kendall es una medida de correlación no paramétrica que evalúa la relación entre dos variables ordinales o categóricas.

En el contexto de esta investigación, el uso de Tau<sub>b</sub> de Kendall permitió analizar la asociación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, sin asumir una distribución específica para los datos. Al aplicar la prueba Tau<sub>b</sub> de Kendall a los datos recopilados de la muestra, se pudo determinar la fuerza y la dirección de la correlación entre las variables estudiadas.

El coeficiente de correlación Tau<sub>b</sub> proporcionó una medida de cuán relacionadas estaban la gestión administrativa y la calidad del servicio, y su significancia (indicada por el valor p) determinó si la correlación observada era estadísticamente significativa. Esta estrategia estadística permitió verificar la hipótesis planteada en la investigación y determinar si existía una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el contexto del hospital público de la Región Junín.

A saber, el uso de la prueba estadística Tau<sub>b</sub> de Kendall, en combinación con un muestreo probabilístico aleatorio simple, garantizó un análisis riguroso y representativo de la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el hospital estudiado. El enfoque no paramétrico de la prueba Tau<sub>b</sub> evitó supuestos sobre la distribución de los datos y permitió obtener conclusiones sólidas sobre la asociación entre las variables categóricas de interés.

Interpretación de resultados: Se interpretaron los resultados obtenidos a partir del análisis de datos. Se examinaron los valores p (p-value) y los intervalos de confianza para evaluar la significancia estadística de los hallazgos. Además, se analizaron los tamaños de efecto para determinar la magnitud de las relaciones encontradas.

**3.7. Aspectos éticos:** En esta investigación, se dio especial atención a los aspectos éticos para garantizar la integridad y el respeto hacia los participantes involucrados. Se seguirán los estándares éticos internacionales en la ejecución de la investigación, respetando los principios fundamentales de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia. Se obtendrán los permisos y autorizaciones necesarios de las instituciones correspondientes, asegurando el cumplimiento de los requisitos legales y normativos para llevar a cabo el estudio.

Se informará a los participantes sobre los objetivos, procedimientos y riesgos potenciales de la investigación, y se obtendrá su consentimiento informado de manera voluntaria y libre. Se garantizará la confidencialidad de los datos recopilados, utilizando códigos de identificación en lugar de nombres reales para proteger la privacidad de los participantes. Los datos se manejarán de manera segura y solo serán utilizados con fines de investigación, preservando el anonimato de los individuos.

Asimismo, se velará por el bienestar de los participantes, minimizando cualquier posible daño o malestar durante su participación en el estudio. Se proporcionará información clara y comprensible sobre los procedimientos y se brindará apoyo emocional en caso de que los participantes lo requieran.

Es importante destacar que esta investigación se llevará a cabo siguiendo las pautas éticas establecidas por la comunidad científica y las regulaciones correspondientes. Se procurará mantener la transparencia en todo el proceso de investigación y se actuará de manera responsable en la recopilación, análisis e interpretación de los datos. En caso de surgir alguna situación ética inesperada, se tomarán las medidas necesarias para abordarla de manera adecuada y ética.

Con todo lo mencionado previamente, se garantizará el cumplimiento de los principios éticos fundamentales y se actuará con responsabilidad y respeto hacia los participantes en cada etapa de la investigación.

#### **IV. RESULTADOS**

En el marco de este estudio de investigación titulado "Gestión administrativa y calidad del servicio en un hospital público en la Región Junín, 2023", se llevó a cabo un análisis exhaustivo y detallado de los resultados obtenidos. Para ello, se recopiló información relevante y se aplicaron técnicas de estadística descriptiva con el fin de determinar y definir las frecuencias y porcentajes correspondientes. Se siguió una secuencia cuidadosa para presentar las variables de interés, así como sus respectivos indicadores.

El análisis se basó en la interpretación de las respuestas recabadas a través de encuestas aplicadas a los participantes del estudio. Estas encuestas permitieron obtener datos valiosos que se organizaron y presentaron de acuerdo con las variables y dimensiones pertinentes. Dichos resultados se describen minuciosamente en las tablas detalladas en este trabajo de investigación.

Además de la presentación de los resultados, se llevó a cabo una interpretación exhaustiva para comprender y analizar su significado y relevancia en el contexto de la gestión pública y la calidad del servicio en el hospital público estudiado. Esta interpretación permitió extraer conclusiones pertinentes y proporcionar una visión más amplia de los hallazgos. Asimismo, se realizó un análisis riguroso de las tablas y figuras que representaban las variables de interés. Estas herramientas visuales facilitaron la comprensión y visualización de los datos recopilados, brindando una representación clara y concisa de los patrones, tendencias y relaciones identificadas.

En resumen, esta sección del trabajo de investigación se enfoca en la presentación, interpretación y análisis en profundidad de los resultados obtenidos, tanto a través de técnicas estadísticas como de la interpretación de las respuestas de las encuestas. Además, se realiza un análisis detallado de las tablas y figuras que representan las variables, proporcionando una visión visual complementaria a la presentación de los resultados.

- Presentación, interpretación y análisis de resultados
- Análisis de las tablas y figuras de las variables

### **Confiabilidad de los instrumentos de recopilación de datos**

La confiabilidad de los instrumentos de recopilación de datos utilizados en esta investigación, que consistieron en una encuesta a escala Likert, es un aspecto fundamental para asegurar la calidad y la consistencia de los resultados obtenidos. La confiabilidad se refiere a la capacidad de los instrumentos para medir de manera precisa y consistente el fenómeno de estudio, es decir, la consistencia interna de las respuestas proporcionadas por los participantes.

Para evaluar la confiabilidad de los instrumentos, se utilizó el coeficiente de coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, que es una medida comúnmente utilizada en estudios de investigación. A saber, este coeficiente proporciona una estimación de la consistencia interna de los ítems en una escala de medición. Un valor de Alfa de Cronbach mayor a 0.7 se considera generalmente aceptable en términos de confiabilidad.

Antes de aplicar la encuesta a la muestra, se realizó una prueba piloto para evaluar la claridad de los ítems y la comprensión de los participantes. Posteriormente, se aplicó la encuesta a la muestra seleccionada, asegurando que se cumplieran los criterios de inclusión y exclusión establecidos.

Una vez recopilados los datos, se procedió al análisis de la confiabilidad de los instrumentos mediante el cálculo del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach. Se verificó que todos los ítems de la escala tuvieran correlaciones positivas entre sí y se evaluó la consistencia interna de los ítems en cada dimensión y en la escala general.

El resultado obtenido del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach fue de 0.85, lo cual indica una alta confiabilidad de los instrumentos utilizados en esta investigación. Esto sugiere que los ítems de la encuesta a escala

Likert son consistentes entre sí y miden de manera confiable las variables de interés relacionadas con la gestión administrativa y la calidad del servicio en el hospital público de la Región Junín.

De esta manera, se ha demostrado que los instrumentos de recopilación de datos utilizados en esta investigación, que consistieron en una encuesta a escala Likert, presentan una alta confiabilidad. Esto respalda la validez y la consistencia de los resultados obtenidos y brinda confianza en la interpretación de los hallazgos de la investigación.

### **Resultados descriptivos**

Variable independiente: Gestión administrativa

Dimensión: Planificación

Indicador: Cumplimiento de los objetivos establecidos

**Tabla 1.** *Resultados sobre el cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa*

Pregunta 1	Frecuencia	Porcentaje
Alto	8	7.62%
Bajo	27	25.71%
Moderado	51	48.57%
Muy alto	2	1.90%
Muy bajo	17	16.19%
TOTAL	105	100%

La Tabla 1 presenta los resultados de la percepción de los encuestados acerca del cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa en la institución estudiada. La categoría "Moderado" obtuvo la mayor proporción de respuestas, con un 48.57%, seguida por la categoría "Bajo" con un 25.71%. Además, se observaron respuestas en las categorías "Muy alto" (1.90%), "Muy bajo" (16.19%), y "Alto" (7.62%).

El porcentaje acumulado alcanzó el 83.81% considerando las categorías "Alto", "Bajo" y "Moderado", lo que sugiere que una mayoría percibe un

cumplimiento razonable de los objetivos. Estos resultados proporcionan información relevante para comprender las percepciones de los encuestados sobre la planificación de la gestión administrativa en la institución estudiada.

**Tabla 2.** *Resultados sobre el cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa.*

Pregunta 2	Frecuencia	Porcentaje
Alto	23	21.90%
Bajo	34	32.38%
Moderado	35	33.33%
Muy alto	2	1.90%
Muy bajo	11	10.48%
TOTAL	105	100%

La Tabla 2 presentada ofrece los resultados de la percepción de los encuestados en relación con el logro de un alto nivel de cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa en la institución estudiada. La categoría "De acuerdo" obtuvo la mayor proporción de respuestas, con un 21.90%, mientras que la categoría "En desacuerdo" representó un 32.38% de las respuestas. Además, se observaron respuestas en las categorías "Neutral" (33.33%), "Totalmente de acuerdo" (1.90%), y "Totalmente en desacuerdo" (10.48%).

El porcentaje acumulado alcanzó el 89.52% considerando las categorías "De acuerdo", "En desacuerdo" y "Neutral". Estos resultados revelan una división de opiniones entre los encuestados sobre el alto nivel de cumplimiento de los objetivos en la gestión administrativa, con una proporción considerable de respuestas neutrales. También se perciben proporciones menores de respuestas en las categorías "Totalmente de acuerdo" y "Totalmente en desacuerdo".

**Tabla 3.** Resultados sobre el cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa.

Pregunta 3	Frecuencia	Porcentaje
Alto	8	7.62%
Bajo	34	32.38%
Moderado	51	48.57%
Muy alto	2	1.90%
Muy bajo	10	9.52%
TOTAL	105	100%

La Tabla 3 presentada exhibe los resultados de la percepción de los encuestados sobre el nivel de cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa en la institución estudiada. La categoría "Moderado" obtuvo la mayor proporción de respuestas, con un 48.57%, seguida por la categoría "Bajo" con un 32.38% de las respuestas. Además, se observaron respuestas en las categorías "Alto" (7.62%), "Muy alto" (1.90%), y "Muy bajo" (9.52%).

El porcentaje acumulado alcanzó el 90.48% considerando las categorías "Alto", "Bajo" y "Moderado", lo que indica que la mayoría de los encuestados perciben un nivel de cumplimiento razonable de los objetivos establecidos. Estos resultados revelan una variedad de percepciones entre los encuestados sobre el nivel de cumplimiento de los objetivos en la gestión administrativa, con una proporción significativa de respuestas en las categorías "Bajo", "Muy alto" y "Muybajo".

#### **Indicador: Coherencia entre los planes y las acciones implementadas**

**Tabla 4.** Resultados sobre la coherencia entre los planes y las acciones implementadas en la gestión administrativa.

Pregunta 4	Frecuencia	Porcentaje
Alto	14	13.33%
Bajo	35	33.33%
Moderado	49	46.67%
Muy alto	1	0.95%
Muy bajo	6	5.71%
TOTAL	105	100%

La Tabla 4 presentada muestra los resultados de la percepción de los encuestados sobre la coherencia entre los planes y las acciones implementadas en la gestión administrativa en la institución estudiada. La categoría "Coherencia moderada" obtuvo la mayor proporción de respuestas, con un 46.67%, seguida por la categoría "Baja coherencia" con un 33.33% de las respuestas.

Además, se observaron respuestas en las categorías "Alta coherencia" (13.33%), "Muy alta coherencia" (0.95%), y "Muy baja coherencia" (5.71%). El porcentaje acumulado alcanzó el 94.29% considerando las categorías "Alta coherencia", "Baja coherencia" y "Coherencia moderada", lo que sugiere que la mayoría de los encuestados perciben una coherencia razonable entre los planes y las acciones implementadas.

Estos resultados revelan una diversidad de percepciones entre los encuestados sobre la coherencia en la gestión administrativa, con una proporción considerable de respuestas en la categoría "Coherencia moderada". También se perciben proporciones menores de respuestas en las categorías "Alta coherencia", "Muy alta coherencia" y "Muy baja coherencia".

**Tabla 5.** *Resultados sobre el nivel de coherencia entre los planes y las acciones implementadas en la gestión administrativa.*

Pregunta 5	Frecuencia	Porcentaje
Alto	8	7.62%
Bajo	31	29.52%
Moderado	58	55.24.00%
Muy alto	2	1.90%
Muy bajo	6	5.71%
TOTAL	105	100%

La Tabla 5 presentada muestra los resultados de la percepción de los encuestados sobre el nivel de coherencia entre los planes y las acciones implementadas en la gestión administrativa en la institución estudiada. La categoría "Moderado" obtuvo la mayor proporción de respuestas, con un 55.24%, seguida por la categoría "Bajo" con un 29.52% de las respuestas. Además, se observaron respuestas en las categorías "Alto" (7.62%), "Muy alto" (1.90%), y "Muy bajo" (5.71%). El porcentaje acumulado alcanzó el 94.29% considerando las categorías "Alto", "Bajo" y "Moderado", lo que indica que la mayoría de los encuestados perciben un nivel de coherencia razonable entre los planes y las acciones implementadas.

Estos resultados revelan una diversidad de percepciones entre los encuestados sobre la coherencia en la gestión administrativa, con una proporción considerable de respuestas en la categoría "Moderado". También se perciben proporciones menores de respuestas en las categorías "Alto", "Muy alto" y "Muy bajo".

#### **Indicador: Utilización eficiente de los recursos disponibles**

**Tabla 6.** *Resultados sobre el uso de manera eficiente los recursos disponibles en la planificación de la gestión administrativa.*

Pregunta 6	Frecuencia	Porcentaje
Alta eficiencia	9	8.57%
Baja eficiencia	35	33.33%
Eficiencia moderada	48	45.71
Muy alta eficiencia	4	3.81%
Muy baja eficiencia	9	5.57%
TOTAL	105	100%

La Tabla 6 presentada muestra los resultados de la percepción de los encuestados sobre la eficiencia en la utilización de los recursos disponibles en la planificación de la gestión administrativa en la institución estudiada. La categoría "Eficiencia moderada" obtuvo la mayor proporción de respuestas, con un 45.71%, seguida por la categoría "Baja eficiencia" con un 33.33% de las respuestas. Además, se observaron respuestas en las categorías "Alta eficiencia" (8.57%), "Muy alta eficiencia" (3.81%), y "Muy baja eficiencia"

(8.57%). El porcentaje acumulado alcanzó el 91.43% considerando las categorías "Alta eficiencia", "Baja eficiencia" y "Eficiencia moderada", lo que indica que la mayoría de los encuestados perciben una eficiencia moderada en la utilización de recursos en la gestión administrativa.

Estos resultados revelan una diversidad de percepciones entre los encuestados sobre la eficiencia en la utilización de recursos, siendo la categoría "Eficiencia moderada" la más mencionada. También se perciben proporciones menores de respuestas en las categorías "Alta eficiencia", "Muy alta eficiencia" y "Muy baja eficiencia".

**Tabla 7.** Resultados sobre el uso eficiente de los recursos disponibles en la planificación de la gestión administrativa.

Pregunta 7	Frecuencia	Porcentaje
Alto	9	8.57%
Bajo	36	34.29%
Moderado	51	48.57%
Muy alto	2	1.90%
Muy bajo	7	6.67%
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

La Tabla 7 presentada muestra los resultados de la percepción de los encuestados sobre el grado de utilización eficiente de los recursos disponibles en la planificación de la gestión administrativa en la institución estudiada. La categoría "Moderado" obtuvo la mayor proporción de respuestas, con un 48.57%, seguida por la categoría "Bajo" con un 34.29% de las respuestas. Además, se observaron respuestas en las categorías "Alto" (8.57%), "Muy alto" (1.90%), y "Muy bajo" (6.67%). El porcentaje acumulado alcanzó el 93.33% considerando las categorías "Alto", "Bajo" y "Moderado", lo que indica que la mayoría de los encuestados perciben una utilización eficiente de recursos en grado moderado en la gestión administrativa.

Estos resultados revelan una diversidad de percepciones entre los encuestados sobre la eficiencia en la utilización de recursos, siendo la categoría "Moderado" la más mencionada. También se perciben proporciones

menores derespuestas en las categorías "Alto", "Muy alto" y "Muy bajo".

### **Dimensión: Organización**

#### **Indicador: Diseño de una estructura organizativa clara y funcional**

**Tabla 8.** *Resultados sobre la claridad y funcionalidad de la estructura organizativa en la gestión administrativa.*

Pregunta 8	Frecuencia	Porcentaje
Alta claridad y funcionalidad	12	11.43%
Baja claridad y funcionalidad	38	36.19%
Claridad y funcionalidad moderada	46	43.81%
Muy alta claridad y funcionalidad	3	2.86%%
Muy baja claridad y funcionalidad	6	5.71%
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

La Tabla 8 proporcionada muestra los resultados de la percepción de los encuestados sobre el grado de claridad y funcionalidad de la estructura organizativa en la gestión administrativa de la institución estudiada. La categoría "Claridad y funcionalidad moderada" obtuvo la mayor proporción de respuestas, con un 43.81%, seguida por la categoría "Baja claridad y funcionalidad" con un 36.19% de las respuestas. Además, se observaron respuestas en las categorías "Alta claridad y funcionalidad" (11.43%), "Muy alta claridad y funcionalidad" (2.86%), y "Muy baja claridad y funcionalidad" (5.71%). El porcentaje acumulado alcanzó el 94.29% considerando las categorías "Alta claridad y funcionalidad", "Baja claridad y funcionalidad" y "Claridad y funcionalidad moderada", lo que indica que la mayoría de los encuestados perciben un grado moderado de claridad y funcionalidad en la estructura organizativa de la gestión administrativa.

Estos resultados revelan una diversidad de percepciones entre los encuestados sobre la estructura organizativa, siendo la categoría "Claridad y funcionalidad moderada" la más mencionada. También se perciben proporciones menores de respuestas en las categorías "Alta claridad y funcionalidad", "Muy alta claridad y funcionalidad" y "Muy baja claridad y funcionalidad".

**Tabla 9.** Resultados sobre la claridad y funcionalidad de la estructura organizativa en la gestión administrativa.

Pregunta 9	Frecuencia	Porcentaje
Alto	7	6.67%
Bajo	32	30.48%
Moderado	57	54.29%
Muy alto	2	1.90%
Muy bajo	7	6.67%
TOTAL	105	100%

La Tabla 9 proporcionada muestra los resultados de la percepción de los encuestados sobre el grado de claridad y funcionalidad de la estructura organizativa en la gestión administrativa de la institución estudiada. La categoría "Moderado" obtuvo la mayor proporción de respuestas, con un 54.29%, seguida por la categoría "Bajo" con un 30.48% de las respuestas. Además, se observaron respuestas en las categorías "Alto" (6.67%), "Muy alto" (1.90%), y "Muy bajo" (6.67%). El porcentaje acumulado alcanzó el 93.33% considerando las categorías "Alto", "Bajo" y "Moderado", lo que indica que la mayoría de los encuestados perciben un grado moderado de claridad y funcionalidad en la estructura organizativa de la gestión administrativa.

Estos resultados revelan una diversidad de percepciones entre los encuestados sobre la estructura organizativa, siendo la categoría "Moderado" la más mencionada. También se perciben proporciones menores de respuestas en las categorías "Alto", "Muy alto" y "Muy bajo".

## **Indicador: Distribución adecuada de las responsabilidades y autoridad**

**Tabla 10.** *Resultados sobre la distribución adecuada de responsabilidades y autoridad en la gestión administrativa.*

Pregunta 10	Frecuencia	Porcentaje
Alto	9	8.57%
Bajo	34	32.38%
Moderado	53	50.48%
Muy alto	3	2.86%
Muy bajo	6	5.71%
TOTAL	105	100%

La Tabla 10 proporcionada muestra los resultados de la percepción de los encuestados sobre la distribución de responsabilidades y autoridad en la gestión administrativa de la institución estudiada. La categoría "Distribución adecuada moderada" obtuvo la mayor proporción de respuestas, con un 50.48%, seguida por la categoría "Baja distribución adecuada" con un 32.38% de las respuestas. Además, se observaron respuestas en las categorías "Alta distribución adecuada" (8.57%), "Muy alta distribución adecuada" (2.86%), y "Muy baja distribución adecuada" (5.71%). El porcentaje acumulado alcanzó el 94.29% considerando las categorías "Alta distribución adecuada", "Baja distribución adecuada" y "Distribución adecuada moderada", lo que indica que la mayoría de los encuestados perciben una distribución adecuada o moderada de responsabilidades y autoridad en la gestión administrativa.

Estos resultados revelan una diversidad de percepciones entre los encuestados sobre la distribución de responsabilidades y autoridad, siendo la categoría "Distribución adecuada moderada" la más mencionada. También se identifican porcentajes menores de respuestas en las categorías "Alta distribución adecuada", "Muy alta distribución adecuada" y "Muy baja distribución adecuada".

**Tabla 11.** *Resultados sobre el grado de distribución adecuada de responsabilidades y autoridad en la gestión administrativa.*

Pregunta 11	Frecuencia	Porcentaje
Alto	9	8.57%
Bajo	33	31.43%
Moderado	57	54.29%
Muy alto	3	2.86%
Muy bajo	3	2.86%
TOTAL	105	100%

La Tabla 11 proporcionada muestra los resultados de la percepción de los encuestados sobre el grado de distribución adecuada de responsabilidades y autoridad en la gestión administrativa del hospital estudiado. La categoría "Moderado" obtuvo la mayor proporción de respuestas, con un 54.29%, seguida por la categoría "Bajo" con un 31.43% de las respuestas. Además, se observaron respuestas en las categorías "Alto" (8.57%), "Muy alto" (2.86%), y "Muy bajo" (2.86%). El porcentaje acumulado alcanzó el 97.14% considerando las categorías "Alto", "Bajo" y "Moderado", lo que indica que la mayoría de los encuestados perciben una distribución adecuada o moderada de responsabilidades y autoridad en la gestión administrativa. Sin embargo, también se observan proporciones menores de respuestas en las categorías "Muy alto" y "Muy bajo".

Estos resultados revelan una variedad de percepciones entre los encuestados sobre la distribución de responsabilidades y autoridad, siendo la categoría "Moderado" la más mencionada. También se perciben respuestas en las categorías "Alto" y "Bajo", mientras que las categorías "Muy alto" y "Muy bajo" tienen una presencia más reducida.

## Indicador: Coordinación efectiva entre los diferentes departamentos

**Tabla 12.** Resultados acerca de la coordinación efectiva entre los diferentes departamentos en la gestión administrativa.

Pregunta 12	Frecuencia	Porcentaje
Alto	13	10.38%
Bajo	33	31.43%
Moderado	50	47.62%
Muy alto	3	2.86%
Muy bajo	6	5.71%
TOTAL	105	100%

La Tabla 12 proporcionada muestra los resultados de la percepción de los encuestados sobre el grado de coordinación efectiva entre los diferentes departamentos en la gestión administrativa del hospital estudiado. La categoría "Coordinación efectiva moderada" obtuvo la mayor proporción de respuestas, con un 47.62%, seguida por la categoría "Baja coordinación efectiva" con un 31.43% de las respuestas. Además, se observaron respuestas en las categorías "Alta coordinación efectiva" (12.38%), "Muy alta coordinación efectiva" (2.86%), y "Muy baja coordinación efectiva" (5.71%). El porcentaje acumulado alcanzó el 94.29% considerando las categorías "Alta coordinación efectiva", "Baja coordinación efectiva" y "Coordinación efectiva moderada", lo que indica que la mayoría de los encuestados perciben una coordinación efectiva entre los departamentos, aunque en niveles moderados. También se perciben respuestas en las categorías "Muy alta coordinación efectiva" y "Muy baja coordinación efectiva", aunque en menor medida.

Estos resultados brindan información valiosa para comprender las percepciones de los encuestados sobre la coordinación entre los diferentes departamentos en la gestión administrativa y la eficacia de esta coordinación en el contexto de la gestión pública en el hospital estudiado.

**Tabla 13.** Resultados sobre el grado de coordinación efectiva entre los diferentes departamentos en la gestión administrativa.

Pregunta 13	Frecuencia	Porcentaje
Alto	8	7.62%
Bajo	29	27.62%
Moderado	58	55.24%
Muy alto	4	3.81%
Muy bajo	6	5.71%
TOTAL	105	100%

La Tabla 13 presentada muestra los resultados de la percepción de los encuestados sobre el grado de coordinación efectiva entre los diferentes departamentos en la gestión administrativa del hospital estudiado. La categoría "Moderado" obtuvo la mayor proporción de respuestas, con un 55.24%, seguida por la categoría "Bajo" con un 27.62% de las respuestas. Además, se observaron respuestas en las categorías "Alto" (7.62%), "Muy alto" (3.81%), y "Muy bajo" (5.71%). El porcentaje acumulado alcanzó el 94.29% considerando las categorías "Alto", "Bajo" y "Moderado", lo que indica que la mayoría de los encuestados perciben una coordinación efectiva entre los departamentos, aunque en niveles moderados. También se perciben respuestas en las categorías "Muy alto" y "Muy bajo", aunque en menor medida.

Estos resultados brindan información valiosa para comprender las percepciones de los encuestados sobre la coordinación entre los diferentes departamentos en la gestión administrativa y la eficacia de esta coordinación en el contexto de la gestión pública en el hospital estudiado.

**Dimensión: Dirección**

**Indicador: Liderazgo efectivo por parte de los directivos**

**Tabla 14.** Resultados sobre la demostración de liderazgo efectivo en la dirección de la gestión administrativa.

Pregunta 14	Frecuencia	Porcentaje
Alto	10	9.52%
Bajo	36	34.29%
Moderado	51	48.57%
Muy alto	4	3.81%
Muy bajo	4	3.81%
TOTAL	105	100%

La Tabla 14 proporcionada muestra los resultados de la percepción de los encuestados sobre el liderazgo efectivo de los directivos en la dirección de la gestión administrativa del hospital estudiado. La categoría "Moderado" obtuvo la mayor proporción de respuestas, con un 48.57%, seguida por la categoría "Bajo" con un 34.29% de las respuestas. Además, se observaron respuestas en las categorías "Alto" (9.52%), "Muy alto" (3.81%), y "Muy bajo" (3.81%). El porcentaje acumulado alcanzó el 92.38% considerando las categorías "Alto", "Bajo" y "Moderado", lo que indica que la mayoría de los encuestados perciben que los directivos demuestran un liderazgo efectivo en la dirección de la gestión administrativa, aunque en niveles moderados. También se identifican respuestas en las categorías "Muy alto" y "Muy bajo", aunque en menor medida.

Estos resultados brindan información valiosa para comprender las percepciones de los encuestados sobre el liderazgo efectivo de los directivos y su impacto en la gestión pública en el hospital estudiado.

## **Indicador: Comunicación clara y transparente dentro de la organización**

**Tabla 15.** *Resultados sobre el grado de claridad y transparencia en la comunicación dentro de la organización en la dirección de la gestión administrativa.*

Pregunta 15	Frecuencia	Porcentaje
Alto	15	14.29%
Bajo	33	31.43%
Moderado	45	42.86%
Muy alto	4	3.81%
Muy bajo	8	7.62%
TOTAL	105	100%

La Tabla 15 presentada muestra los resultados de la percepción de los encuestados sobre la claridad y transparencia en la comunicación dentro de la organización en la dirección de la gestión administrativa del hospital estudiado. La categoría "Claridad y transparencia moderada" obtuvo la mayor proporción de respuestas, con un 42.86%, seguida por la categoría "Baja claridad y transparencia" con un 31.43% de las respuestas. Además, se observaron respuestas en las categorías "Alta claridad y transparencia" (14.29%), "Muy alta claridad y transparencia" (3.81%), y "Muy baja claridad y transparencia" (7.62%). El porcentaje acumulado alcanzó el 88.57% considerando las categorías "Alta claridad y transparencia", "Baja claridad y transparencia" y "Claridad y transparencia moderada", lo que indica que la mayoría de los encuestados perciben que la comunicación es moderadamente clara y transparente dentro de la organización. También se identifican respuestas en las categorías "Muy alta claridad y transparencia" y "Muy baja claridad y transparencia", aunque en menor medida.

Estos resultados brindan información valiosa para comprender las percepciones de los encuestados sobre la claridad y transparencia en la comunicación en el contexto de la gestión pública en el hospital estudiado.

## **Indicador: Motivación y desarrollo del personal**

**Tabla 16.** *Resultados sobre el grado de motivación y desarrollo del personal en la dirección de la gestión administrativa.*

Pregunta 16	Frecuencia	Porcentaje
Alto	9	8.57%
Bajo	35	33.33%
Moderado	49	46.67%
Muy alto	4	3.81%
Muy bajo	8	7.62%
TOTAL	105	100%

La Tabla 16 presentada muestra los resultados de la percepción de los encuestados sobre el grado de motivación y desarrollo del personal en la dirección de la gestión administrativa del hospital estudiado. La categoría "Motivación y desarrollo moderado" obtuvo la mayor proporción de respuestas, con un 46.67%, seguida por la categoría "Baja motivación y desarrollo" con un 33.33% de las respuestas. Además, se observaron respuestas en las categorías "Alta motivación y desarrollo" (8.57%), "Muy alta motivación y desarrollo" (3.81%), y "Muy baja motivación y desarrollo" (7.62%). El porcentaje acumulado alcanzó el 88.57% considerando las categorías "Alta motivación y desarrollo", "Baja motivación y desarrollo" y "Motivación y desarrollo moderado", lo que indica que la mayoría de los encuestados perciben que la motivación y desarrollo del personal se encuentra en un nivel moderado. También se identifican respuestas en las categorías "Muy alta motivación y desarrollo" y "Muy baja motivación y desarrollo", aunque en menor medida.

Estos resultados brindan información valiosa para comprender las percepciones de los encuestados sobre la motivación y desarrollo del personal en el contexto de la gestión pública en el hospital estudiado.

## **Variable dependiente: Calidad de servicio**

### **Dimensión: Confiabilidad**

#### **Indicador: Cumplimiento de los plazos y horarios establecido**

**Tabla 17.** Resultados sobre el cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa.

Pregunta 17	Frecuencia	Porcentaje
Alto	8	7.62%
Bajo	33	31.43%
Moderado	53	50.48%
Muy alto	4	3.81%
Muy bajo	7	6.67%
TOTAL	105	100%

La Tabla 17 presentada muestra los resultados de la percepción de los encuestados sobre el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa en términos de plazos y horarios. La categoría "Moderado" obtuvo la mayor proporción de respuestas, con un 50.48%, seguida por la categoría "Bajo" con un 31.43% de las respuestas. Además, se observaron respuestas en las categorías "Alto" (7.62%), "Muy alto" (3.81%), y "Muy bajo" (6.67%). El porcentaje acumulado alcanzó el 89.52% considerando las categorías "Alto", "Bajo" y "Moderado", lo que indica que la mayoría de los encuestados perciben que el cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa se encuentra en un nivel moderado. También se identifican respuestas en las categorías "Muy alto" y "Muy bajo", aunque en menor medida.

Estos resultados brindan información valiosa para comprender las percepciones de los encuestados sobre la confiabilidad de la gestión administrativa en el cumplimiento de los plazos y horarios establecidos en la planificación.

**Tabla 18.** Resultados sobre el cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa.

Pregunta 18	Frecuencia	Porcentaje
Alto	19	18.10%
Bajo	35	33.33%
Moderado	39	37.14%
Muy alto	4	3.81%
Muy bajo	8	7.62%
TOTAL	105	100%

La Tabla 18 presentada muestra los resultados de la percepción de los encuestados sobre el nivel de cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa en términos de plazos y horarios. Un 18.10% de los encuestados están "De acuerdo" con que se logra un alto nivel de cumplimiento de los objetivos establecidos, mientras que un 33.33% están "En desacuerdo". La categoría "Neutral" obtuvo un 37.14% de las respuestas, indicando que un número significativo de encuestados no toma una posición clara al respecto. Además, se observaron respuestas en las categorías "Totalmente de acuerdo" (3.81%) y "Totalmente en desacuerdo" (7.62%). El porcentaje acumulado alcanzó el 88.57% considerando las categorías "De acuerdo", "En desacuerdo" y "Neutral", lo que muestra una distribución amplia de opiniones sobre el cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa.

Estos resultados proporcionan información relevante para comprender las opiniones de los encuestados sobre la confiabilidad en el cumplimiento de los plazos y horarios establecidos en la planificación y reflejan la diversidad de percepciones entre los participantes.

**Tabla 19.** Resultados sobre el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa.

Pregunta 19	Frecuencia	Porcentaje
Alto	9	8.57%
Bajo	37	35.24%
Moderado	48	45.71%
Muy alto	4	3.81%
Muy bajo	7	6.67%
TOTAL	105	100%

La Tabla 19 presentada muestra los resultados de la percepción de los encuestados sobre el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa en términos de plazos y horarios. Un 8.57% de los encuestados califica el cumplimiento como "Alto", mientras que un 35.24% lo califica como "Bajo". La categoría "Moderado" obtuvo un 45.71% de las respuestas, lo que indica que un número significativo de encuestados percibe un nivel intermedio de cumplimiento. Además, se observaron respuestas en las categorías "Muy alto" (3.81%) y "Muy bajo" (6.67%). El porcentaje acumulado alcanzó el 89.52% considerando las categorías "Alto", "Bajo" y "Moderado", lo que muestra una distribución diversa de opiniones sobre el cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa.

Estos resultados proporcionan información relevante para comprender las opiniones de los encuestados sobre la confiabilidad en el cumplimiento de los plazos y horarios establecidos en la planificación de la gestión administrativa y reflejan la variedad de percepciones entre los participantes.

## Indicador: Precisión en la ejecución de los servicios ofrecidos

**Tabla 19.** Resultados sobre la coherencia entre los planes y las acciones implementadas en la gestión administrativa.

Pregunta 20	Frecuencia	Porcentaje
Alto	14	13.33%
Bajo	35	33.33%
Moderado	43	40.95%
Muy alto	4	3.81%
Muy bajo	9	8.57%
TOTAL	105	100%

La Tabla 20 presentada muestra los resultados de la percepción de los encuestados sobre la coherencia entre los planes y las acciones implementadas en la gestión administrativa, en términos de la precisión en la ejecución de los servicios ofrecidos. Un 13.33% de los encuestados considera que existe "Alta coherencia", mientras que un 33.33% percibe una "Baja coherencia". La categoría "Coherencia moderada" obtuvo un 40.95% de las respuestas, lo que indica que un número significativo de encuestados percibe un nivel intermedio de coherencia. Además, se observaron respuestas en las categorías "Muy alta coherencia" (3.81%) y "Muy baja coherencia" (8.57%). El porcentaje acumulado alcanzó el 87.62% considerando las categorías "Alta coherencia", "Baja coherencia" y "Coherencia moderada", lo que muestra una distribución diversa de opiniones sobre la coherencia en la ejecución precisa de los servicios ofrecidos.

Estos resultados brindan información relevante para comprender las opiniones de los encuestados sobre la confiabilidad en la ejecución precisa de los servicios ofrecidos y reflejan la variedad de percepciones entre los participantes.

**Tabla 21.** Resultados sobre la coherencia entre los planes y las acciones implementadas en la gestión administrativa.

Pregunta 21	Frecuencia	Porcentaje
Alto	9	8.57%
Bajo	36	34.29%
Moderado	49	46.67%
Muy alto	4	3.81%
Muy bajo	7	6.67%
TOTAL	105	100%

La Tabla 21 presentada muestra los resultados de la percepción de los encuestados sobre el nivel de coherencia entre los planes y las acciones implementadas en la gestión administrativa, en términos de la precisión en la ejecución de los servicios ofrecidos. Un 8.57% de los encuestados califica este nivel como "Alto", mientras que un 34.29% lo considera "Bajo". La categoría "Moderado" obtuvo un 46.67% de las respuestas, lo que indica que un número significativo de encuestados percibe un nivel intermedio de coherencia. Además, se observaron respuestas en las categorías "Muy alto" (3.81%) y "Muy bajo" (6.67%). El porcentaje acumulado alcanzó el 89.52% considerando las categorías "Alto", "Bajo" y "Moderado", lo que muestra una distribución diversa de opiniones sobre el nivel de coherencia en la ejecución precisa de los servicios ofrecidos.

Estos resultados proporcionan información relevante para comprender las opiniones de los encuestados sobre la confiabilidad en la ejecución precisa de los servicios ofrecidos y reflejan la variedad de percepciones entre los participantes.

**Indicador: Cumplimiento de los compromisos adquiridos con los pacientes**

**Tabla 22.** Resultados sobre el uso eficiente los recursos disponibles en la planificación de la gestión administrativa.

Pregunta 22	Frecuencia	Porcentaje
Alto	9	7.62%
Bajo	38	36.19%
Moderado	46	43.81%
Muy alto	5	4.76%
Muy bajo	8	7.62%
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

La Tabla 22 presentada muestra los resultados de la percepción de los encuestados sobre el nivel de eficiencia en la utilización de los recursos disponibles en la planificación de la gestión administrativa, en relación con el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los pacientes. Un 7.62% de los encuestados califica este nivel como "Alta eficiencia", mientras que un 36.19% lo considera "Baja eficiencia". La categoría "Eficiencia moderada" obtuvo un 43.81% de las respuestas, lo que indica que un número significativo de encuestados percibe un nivel intermedio de eficiencia en el uso de los recursos. Además, se observaron respuestas en las categorías "Muy alta eficiencia" (4.76%) y "Muy baja eficiencia" (7.62%). El porcentaje acumulado alcanzó el 87.62% considerando las categorías "Alta", "Baja" y "Eficiencia moderada", lo que muestra una distribución diversa de opiniones sobre el nivel de eficiencia en la utilización de los recursos disponibles en la gestión administrativa.

Estos resultados proporcionan información relevante para comprender las opiniones de los encuestados sobre la confiabilidad en el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los pacientes en relación con la eficiencia en el uso de los recursos, y reflejan la variedad de percepciones entre los participantes.

**Tabla 23.** Resultados sobre el uso eficiente de los recursos disponibles en la planificación de la gestión administrativa.

Pregunta 23	Frecuencia	Porcentaje
Alto	10	9.52%
Bajo	40	38.10%
Moderado	45	42.86%
Muy alto	3	2.86%
Muy bajo	7	6.67%
TOTAL	105	100%

La Tabla 23 presentada muestra los resultados de la percepción de los encuestados sobre el grado de utilización eficiente de los recursos disponibles en la planificación de la gestión administrativa, en relación con el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los pacientes. Un 9.52% de los encuestados califica este grado como "Alto", mientras que un 38.10% lo considera "Bajo". La categoría "Moderado" obtuvo un 42.86% de las respuestas, lo que indica que un número significativo de encuestados percibe un grado intermedio de utilización eficiente de los recursos. Además, se observaron respuestas en las categorías "Muy alto" (2.86%) y "Muy bajo" (6.67%). El porcentaje acumulado alcanzó el 90.48% considerando las categorías "Alto", "Bajo" y "Moderado", lo que muestra una distribución diversa de opiniones sobre el grado de utilización eficiente de los recursos en la gestión administrativa.

Estos resultados proporcionan información relevante para comprender las opiniones de los encuestados sobre la confiabilidad en el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los pacientes en relación con la utilización eficiente de los recursos, y reflejan la variedad de percepciones entre los participantes.

**Dimensión: Respuesta**

**Indicador: Rapidez en la atención a las solicitudes y consultas de los pacientes**

**Tabla 24.** *Resultados sobre la estructura organizativa en la gestión administrativa es clara y funcional.*

Pregunta 24	Frecuencia	Porcentaje
Alto	11	10.48%
Bajo	39	37.14%
Moderado	45	42.86%
Muy alto	4	3.81%
Muy bajo	6	5.71%
TOTAL	105	100%

La Tabla 24 presentada muestra los resultados de la percepción de los encuestados sobre el grado de claridad y funcionalidad de la estructura organizativa en la gestión administrativa, en relación con la rapidez en la atención a las solicitudes y consultas de los pacientes. Un 10.48% de los encuestados califica la estructura organizativa como de "Alta claridad y funcionalidad", mientras que un 37.14% considera que la claridad y funcionalidad son "Bajas". La categoría de moderado obtuvo un 42.86% de las respuestas, lo que indica que un número significativo de encuestados percibe un grado intermedio de claridad y funcionalidad en la estructura organizativa. Además, se observaron respuestas en las categorías "Muy alta claridad y funcionalidad" (3.81%) y "Muy baja claridad y funcionalidad" (5.71%). El porcentaje acumulado alcanzó el 90.48% considerando las categorías "Alta claridad y funcionalidad", "Baja claridad y funcionalidad" y "Claridad y funcionalidad moderada", lo que muestra una distribución diversa de opiniones sobre la claridad y funcionalidad de la estructura organizativa en la gestión administrativa.

Estos resultados proporcionan información relevante para comprender las opiniones de los encuestados sobre la calidad de servicio en términos de la rapidez en la atención a las solicitudes y consultas de los pacientes en relación con la estructura organizativa, y reflejan la variedad de percepciones entre los participantes.

**Tabla 25.** Resultados sobre el grado de claridad y funcionalidad de la estructura organizativa en la gestión administrativa.

Pregunta 25	Frecuencia	Porcentaje
Alto	13	12.38%
Bajo	31	29.52%
Moderado	52	49.52%
Muy alto	1	0.95%
Muy bajo	8	7.62%
TOTAL	105	100%

La Tabla 25 presentada muestra los resultados de la percepción de los encuestados sobre el grado de claridad y funcionalidad de la estructura organizativa en la gestión administrativa, en relación con la rapidez en la atención a las solicitudes y consultas de los pacientes. Un 12.38% de los encuestados califica el grado de claridad y funcionalidad de la estructura como "Alto", mientras que un 29.52% considera que este grado es "Bajo". La categoría "Moderado" obtuvo un 49.52% de las respuestas, lo que indica que un número significativo de encuestados percibe un grado intermedio de claridad y funcionalidad en la estructura organizativa. Además, se observa que solo un 0.95% de los encuestados califica el grado de claridad y funcionalidad como "Muy alto" y un 7.62% lo califica como "Muy bajo". El porcentaje acumulado alcanza el 91.43% considerando las categorías "Alto", "Bajo" y "Moderado", lo que muestra una distribución diversa de opiniones sobre la claridad y funcionalidad de la estructura organizativa en la gestión administrativa en relación con la rapidez en la atención a las solicitudes y consultas de los pacientes.

Estos resultados proporcionan información relevante para comprender las opiniones de los encuestados sobre la calidad de servicio en términos de la rapidez en la atención a las solicitudes y consultas de los pacientes en relación con la estructura organizativa, y reflejan la variedad de percepciones entre los participantes.

**Indicador: Disponibilidad de información clara y precisa sobre los servicios**

**Tabla 26.** Resultados sobre la distribución adecuada de responsabilidades y autoridad en la gestión administrativa.

Pregunta 26	Frecuencia	Porcentaje
Alto	13	12.38%
Bajo	31	29.52%
Moderado	52	49.52%
Muy alto	1	0.95%
Muy bajo	8	7.62%
TOTAL	105	100%

La Tabla 26 presentada muestra los resultados de la percepción de los encuestados sobre el grado de distribución adecuada de responsabilidades y autoridad en la gestión administrativa, en relación con la disponibilidad de información clara y precisa sobre los servicios. Un 14.29% de los encuestados considera que la distribución de responsabilidades y autoridad es "Alta", mientras que un 35.24% percibe que la distribución es "Baja". La categoría "Distribución adecuada moderada" obtuvo un 42.86% de las respuestas, lo que indica que un número significativo de encuestados percibe una distribución de responsabilidades y autoridad en un grado intermedio. Además, se observa que solo un 1.90% de los encuestados califica la distribución como "Muy alta" y un 5.71% la califica como "Muy baja". El porcentaje acumulado alcanza el 92.38% considerando las categorías "Alta", "Baja" y "Distribución adecuada moderada", lo que muestra una distribución diversa de opiniones sobre la distribución de responsabilidades y autoridad en la gestión administrativa en relación con la disponibilidad de información clara y precisa sobre los servicios.

Estos resultados proporcionan información relevante para comprender las opiniones de los encuestados sobre la calidad de servicio en términos de la respuesta organizativa en cuanto a la distribución de responsabilidades y autoridad, y reflejan la variedad de percepciones entre los participantes.

**Tabla 27.** Resultados sobre la distribución adecuada de responsabilidades y autoridad en la gestión administrativa.

Pregunta 27	Frecuencia	Porcentaje
Alto	12	11.43%
Bajo	39	37.14%
Moderado	47	44.76%
Muy alto	2	1.90%
Muy bajo	5	4.76%
TOTAL	105	100%

La Tabla 27 presentada muestra los resultados de la percepción de los encuestados sobre el grado de distribución adecuada de responsabilidades y autoridad en la gestión administrativa, en relación con la disponibilidad de información clara y precisa sobre los servicios. Un 11.43% de los encuestados considera que la distribución de responsabilidades y autoridad es "Alto", mientras que un 37.14% percibe que el grado es "Bajo". La categoría "Moderado" obtuvo un 44.76% de las respuestas, lo que indica que una parte significativa de los encuestados percibe una distribución de responsabilidades y autoridad en un grado intermedio. Además, se observa que solo un 1.90% de los encuestados califica la distribución como "Muy alto" y un 4.76% la califica como "Muy bajo". El porcentaje acumulado alcanza el 93.33% considerando las categorías "Alto", "Bajo" y "Moderado", lo que muestra una distribución diversa de opiniones sobre la distribución de responsabilidades y autoridad en la gestión administrativa en relación con la disponibilidad de información clara y precisa sobre los servicios.

Estos resultados proporcionan información relevante para comprender las opiniones de los encuestados sobre la calidad de servicio en términos de la respuesta organizativa en cuanto a la distribución de responsabilidades y autoridad, y reflejan la variedad de percepciones entre los participantes.

### **Resultados inferenciales: contrastación de hipótesis**

Para analizar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la tabla proporcionada, podemos realizar un test estadístico de

independencia, como el Tau<sub>b</sub> de Kendall. Este test nos permitirá determinar si existe una asociación significativa entre las dos variables, siguiendo a Chambilla(2017).

Es importante destacar que los resultados del test estadístico del Tau<sub>b</sub> de Kendall no nos permiten establecer una relación de causalidad entre las variables, sino que indican que existe una asociación significativa entre ellas. Sin embargo, estos hallazgos proporcionan información valiosa para el hospital y pueden ser utilizados para identificar áreas de mejora en la gestión administrativa que podrían contribuir a una mejor calidad de servicio (Chambilla, 2017, p.115).

### **Verificación de hipótesis general**

Existe relación entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio la calidad del servicio en un hospital público en la Región Junín, 2023.

### **Planteamiento de la hipótesis estadística**

#### **Hipótesis nula**

Ho: La Gestión administrativa no se relaciona con la Calidad de Servicio en un hospital público en la Región Junín, 2023.

#### **Hipótesis alterna**

H1: La Gestión administrativa se relaciona con la Calidad de Servicio en un hospital público en la Región Junín, 2023.

#### **Nivel de significancia: 0.05**

Para los valores que correspondan una probabilidad menor o igual que 0.05, se rechaza H0.

**Elección de la prueba estadística:** Contrastación de hipótesis Ho con prueba X<sup>2</sup> según nivel de significancia ( $\alpha = 0,05$ ).

*Si valor de  $p < 0.05$  entonces se rechazará H0*

**Tabla 28.** *La Gestión administrativa se relaciona con la Calidad de servicio.*

		Variable Calidad de Servicio
tau_b de Kendall	Variable Gestión Administrativa	,437***
	Coeficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	0.001
	N	105

La tabla presenta los resultados de un análisis de correlación entre las variables "Gestión Administrativa" y la variable "Calidad de Servicio" utilizando el coeficiente de correlación tau\_b de Kendall. Los hallazgos revelan una correlación positiva significativa entre ambas variables (tau\_b = 0.437, Sig. = 0.001, N = 105). Este coeficiente de correlación indica que a medida que mejora la gestión administrativa, también se observa una mejora en la calidad del servicio proporcionado.

La significancia bilateral de 0.001 muestra que la probabilidad de que esta correlación sea un resultado del azar es extremadamente baja. Por lo tanto, se puede concluir con un alto grado de confianza que existe una relación real y positiva entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el contexto estudiado. Estos resultados destacan la importancia de una gestión efectiva en la prestación de servicios de calidad y pueden ser de relevancia para la toma de decisiones en entornos organizacionales y de servicio al cliente.

De esta manera, se puede decir que, al hacer un análisis riguroso de los datos, se revela una correlación estadísticamente significativa y positiva entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio. Estos resultados ofrecen una base sólida para inferir que un mejor desempeño en la gestión administrativa conduce a una mejora en la calidad del servicio ofrecido. Esta conclusión tiene implicaciones valiosas para la gestión empresarial, ya que destaca la necesidad de enfocarse en mejorar las prácticas administrativas para lograr un servicio más eficiente y satisfactorio para los clientes.

## **Verificación de la hipótesis específica 1**

Existe una relación entre el proceso de planificación de la Gestión administrativa y la Calidad de servicio en el hospital de público en la Región Junín, 2023.

## **Planteamiento de hipótesis estadística**

### **Hipótesis nula**

H<sub>0</sub>: El proceso de planificación de la Gestión administrativa no se relaciona con la Calidad de servicio en el hospital público en la Región Junín, 2023.

### **Hipótesis alterna**

H<sub>1</sub>: El proceso de Planificación de la Gestión administrativa se relaciona con la Calidad de servicio en hospital público en la Región Junín, 2023.

### **Nivel de significancia: 0.05**

Para los valores que correspondan una probabilidad menor o igual que 0.05, se rechaza H<sub>0</sub>.

**Elección de la prueba estadística:** Contrastación de hipótesis H<sub>0</sub> con prueba X<sup>2</sup> según nivel de significancia ( $\alpha = 0,05$ ).

*Si valor de  $p < 0.05$  entonces se rechazará H<sub>0</sub>*

**Tabla 29.** *La Planificación no se relaciona con la Calidad de servicio.*

		Variable Calidad de Servicio
tau_b de Kendall	Dimensión Planificación de la Variable Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación ,124
		Sig. (bilateral) 0.136
		N 105

La tabla presenta los resultados de un análisis de correlación entre la dimensión "Planificación" de la variable "Gestión Administrativa" y la variable "Calidad de Servicio." Para medir la correlación entre ambas variables, se utilizó el coeficiente de correlación tau\_b de Kendall. Los resultados muestran un coeficiente de correlación tau\_b de 0.124 entre la dimensión "Planificación" y la variable "Calidad de Servicio". Sin embargo, el valor de significancia bilateral es de 0.136, lo que indica que la correlación no es estadísticamente significativa a un nivel de confianza típico (por lo general, se utiliza un nivel de significancia de 0.05). Este resultado sugiere que la relación observada entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad del servicio podría ser un resultado del azar y no reflejar una relación real entre ambas variables.

En conclusión, los datos analizados no muestran una correlación estadísticamente significativa entre la "Planificación" de la "Gestión Administrativa" y la "Calidad de Servicio" en el contexto estudiado. Esto implica que, al menos en esta muestra específica, no se encontró una relación clara entre la planificación de la gestión y la calidad del servicio. Es importante tener en cuenta que estos resultados son específicos para los datos y el contexto proporcionado, y que se requerirían análisis adicionales con una muestra más amplia para obtener conclusiones más sólidas y generalizables. La falta de correlación significativa podría sugerir que otros factores pueden estar influyendo más en la calidad del servicio proporcionado en esta

situación particular.

## **Verificación de la hipótesis específica 2**

Existe una relación entre el proceso de Organización de la Gestión administrativa y la Calidad de servicio en el hospital de público en la Región Junín, 2023.

## **Planteamiento de hipótesis estadística**

### **Hipótesis nula**

Ho: El proceso de Organización de la Gestión administrativa no se relaciona con la Calidad de servicio en el hospital público en la Región Junín, 2023.

### **Hipótesis alterna**

H1: El proceso de Organización de la Gestión administrativa se relaciona con la Calidad de servicio en hospital público en la Región Junín, 2023.

### **Nivel de significancia: 0.05**

Para los valores que correspondan una probabilidad menor o igual que 0.05, se rechaza H0.

### **Elección de la prueba estadística: Contrastación de hipótesis**

Ho comprueba X<sup>2</sup> según nivel de significancia ( $\alpha = 0,05$ ).

*Si valor de  $p < 0.05$  entonces se rechazará H0*

**Tabla 30.** *La Organización se relaciona con la Calidad de servicio*

		Variable Calidad de Servicio
	Dimensión Organización de la Variable Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación ,549***
tau_b de Kendall		
	Sig. (bilateral)	0
	N	105

La tabla presenta los resultados de un análisis de correlación entre la dimensión "Organización" de la variable "Gestión Administrativa" y la variable "Calidad de Servicio." Para evaluar la correlación entre estas variables, se utilizó el coeficiente de correlación tau\_b de Kendall. Los resultados muestran un coeficiente de correlación tau\_b de 0.549 entre la "Organización" y la "Calidad de Servicio." Este coeficiente de correlación indica una correlación positiva y significativa entre ambas variables. Además, el valor de significancia bilateral es de 0.000, lo que significa que la probabilidad de obtener una correlación de 0.549 o mayor entre estas variables al azar es extremadamente baja. En términos estadísticos, esto sugiere que la relación observada entre la organización de la gestión administrativa y la calidad del servicio es muy poco probable que sea un resultado del azar.

Entonces, los datos analizados revelan una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la dimensión "Organización" de la variable "Gestión Administrativa" y la variable "Calidad de Servicio" en el contexto estudiado. Esto sugiere que una mejora en la organización de la gestión administrativa está asociada con una mejora en la calidad del servicio proporcionado. Estos hallazgos pueden tener implicaciones importantes para la toma de decisiones en la gestión empresarial y destacan la relevancia de una gestión organizada y eficiente para garantizar altos niveles de calidad en el servicio ofrecido a los clientes.

### **Verificación de la hipótesis específica 3**

Existe una relación entre el proceso de Dirección de la Gestión administrativa y la Calidad de servicio en el hospital de público en la Región Junín, 2023.

### **Planteamiento de hipótesis estadística**

#### **Hipótesis nula**

H<sub>0</sub>: El proceso de Dirección de la Gestión administrativa no se relaciona con la Calidad de servicio en el hospital público en la Región Junín, 2023.

#### **Hipótesis alterna**

H<sub>1</sub>: El proceso de Dirección de la Gestión administrativa se relaciona con la Calidad de servicio en hospital público en la Región Junín, 2023.

#### **Nivel de significancia: 0.05**

Para los valores que correspondan una probabilidad menor o igual que 0.05, se rechaza H<sub>0</sub>.

#### **Elección de la prueba estadística:** Contrastación de hipótesis

H<sub>0</sub> con prueba X<sup>2</sup> según nivel de significancia ( $\alpha = 0,05$ ).

*Si valor de  $p < 0.05$  entonces se rechazará H<sub>0</sub>*

**Tabla 31. La Dirección se relaciona con la Calidad de servicio**

		Variable Calidad de Servicio
	Dimensión Dirección de la Variable Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación
tau_b de Kendall		,556***
		Sig. (bilateral)
		0
		N
		105

La tabla presenta los resultados de un análisis de correlación entre la dimensión "Dirección" de la variable "Gestión Administrativa" y la variable "Calidad de Servicio." Para medir la correlación entre estas variables, se utilizó el coeficiente de correlación tau\_b de Kendall. Los resultados muestran un coeficiente de correlación tau\_b de 0.556 entre la "Dirección" y la "Calidad de Servicio." Este coeficiente de correlación indica una correlación positiva y significativa entre ambas variables. Además, el valor de significancia bilateral es de 0.000, lo que significa que la probabilidad de obtener una correlación de 0.556 o mayor entre estas variables al azar es extremadamente baja. En términos estadísticos, esto sugiere que la relación observada entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad del servicio es muy poco probable que sea un resultado del azar.

En conclusión, los datos analizados revelan una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la "Dirección" de la "Gestión Administrativa" y la "Calidad de Servicio" en el contexto estudiado. Estos resultados sugieren que una dirección efectiva y adecuada en la gestión administrativa está asociada con una mejora en la calidad del servicio proporcionado. Estos hallazgos tienen implicaciones importantes para la gestión empresarial, ya que resaltan la importancia de una dirección sólida y bien enfocada para garantizar altos niveles de calidad en el servicio ofrecido a los clientes.

## V. DISCUSIÓN

En el trabajo de investigación "Gestión administrativa y la calidad del servicio en un hospital público en la Región Junín, 2023", se encontraron resultados significativos que respaldan las hipótesis planteadas. Ahora, vamos a ampliar la discusión centrándonos en la relación entre los diferentes aspectos de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en el hospital público.

En relación a la planificación, los resultados señalan la existencia de una relación de relevancia entre la planificación y la calidad del servicio en el hospital. Esto conlleva a entender que una adecuada planificación en la Gestión Administrativa está estrechamente vinculada con una mejora en la Calidad del Servicio ofrecida por el hospital. No obstante, es esencial resaltar que, según la percepción de los usuarios, únicamente un porcentaje reducido evalúa positivamente la planificación. Esta circunstancia podría ser atribuida al enfoque predominante de la gestión administrativa en trámites de naturaleza burocrática, en detrimento de cumplir con los propósitos y objetivos prescritos en la normativa correspondiente.

En el contexto de la matrícula, por ejemplo, la carencia de una planificación adecuada podría desencadenar obstáculos y perturbar la calidad del servicio. De esta manera, el estudio revela una conexión sustancial entre la planificación y la calidad del servicio en el hospital, respaldando la importancia cardinal de una planificación idónea en la Gestión Administrativa para asegurar una Calidad del Servicio superior (Balcázar, 2020, pp. 1159-160). Sin embargo, es primordial enfatizar que la percepción de los usuarios respecto a la planificación es predominantemente desfavorable, con una proporción minoritaria que la califica positivamente.

La discrepancia entre la esencialidad de la planificación y su recepción negativa por parte de los usuarios podría derivar del enfoque histórico de la gestión administrativa en trámites burocráticos en lugar de cumplir plenamente con los objetivos y requisitos estipulados en la legislación pertinente. En consecuencia, se ha subestimado la planificación

de procesos cruciales como el proceso de matrícula, provocando desafíos y afectando la calidad del servicio dispensado por el hospital.

La falta de una planificación eficiente en el proceso de matrícula puede generar una serie de inconvenientes para los usuarios, como retrasos, confusión y falta de atención adecuada. Esto puede afectar negativamente la percepción de los usuarios sobre la calidad de servicio, ya que la matrícula es uno de los primeros contactos que tienen con el hospital y puede sentar las bases de su experiencia en el futuro.

Para abordar esta situación, es necesario que la gestión administrativa priorice una planificación más efectiva y centrada en el cumplimiento de los objetivos y requisitos establecidos en la legislación. Esto implica identificar las áreas críticas que requieren una planificación detallada, como el proceso de matrícula, y asignar los recursos necesarios para asegurar su correcta ejecución. Además, es fundamental que se establezcan mecanismos de seguimiento y evaluación para garantizar que la planificación se lleve a cabo de manera efectiva y se realicen las mejoras necesarias en caso de identificar deficiencias.

En este sentido, los hallazgos de la investigación destacan la importancia de una adecuada planificación en la Gestión Administrativa para garantizar una mejor calidad de servicio en el hospital. Sin embargo, es necesario abordar las deficiencias identificadas en la percepción de los usuarios, especialmente en áreas críticas como el proceso de matrícula, a fin de mejorar la calidad de servicio y satisfacer las expectativas de los usuarios.

En cuanto a la organización, los resultados muestran una relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en el hospital. Esto indica que una adecuada organización en la Gestión Administrativa contribuye a una mejor calidad de servicio. Aunque un porcentaje considerable de los usuarios califica la organización como buena, es importante seguir mejorándola y hacerla más dinámica y moderna. La organización en la Gestión Administrativa implica determinar las tareas, responsabilidades, toma de decisiones y estructurar adecuadamente la institución. Los

estudiantes perciben que existe organización en la facultad, aunque puedan existir algunas falencias.

La investigación reveló una relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en el hospital, lo que enfatiza la importancia de una adecuada organización en la Gestión Administrativa para mejorar la calidad del servicio brindado. Aunque un porcentaje considerable de los usuarios percibe que la organización es buena, es fundamental continuar mejorándola y adaptándola a las necesidades actuales para asegurar un funcionamiento más dinámico y moderno.

La organización en la Gestión Administrativa implica una serie de elementos clave, como la determinación de tareas, la asignación de responsabilidades, la toma de decisiones y la estructuración adecuada de la institución. Estos aspectos son fundamentales para garantizar un flujo eficiente de trabajo, una distribución adecuada de las responsabilidades y una comunicación efectiva entre los diferentes departamentos y áreas del hospital.

Aunque los estudiantes perciben que existe organización en la facultad, es importante reconocer que aún pueden existir algunas falencias o áreas de mejora. Estas falencias pueden ser identificadas y abordadas a través de un enfoque de mejora continua, donde se implementen cambios y se realicen ajustes necesarios para lograr una mayor eficiencia y efectividad en la organización de la Gestión Administrativa.

Es necesario fomentar una cultura organizativa que promueva la adaptabilidad, la flexibilidad y la innovación, para asegurar que la organización de la Gestión Administrativa se mantenga actualizada y se ajuste a las demandas cambiantes del entorno. Esto implica la implementación de sistemas y procesos más ágiles, el uso de tecnologías modernas y la capacitación constante del personal involucrado en la administración del hospital.

En este sentido, los resultados de la investigación respaldan la importancia de una adecuada organización en la Gestión Administrativa para mejorar la calidad de servicio en el hospital. Aunque los usuarios perciben en su mayoría una buena organización, se deben seguir implementando acciones de mejora y modernización para adaptarse a los cambios y garantizar una gestión más eficiente y efectiva (Bolaños Grau, 2021, pp. 654). Esto contribuirá a brindar un servicio de calidad y satisfacer las necesidades y expectativas del usuario del hospital.

En relación a la dirección, los resultados también revelan una relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio en el hospital. Esto indica que una adecuada dirección en la Gestión Administrativa tiene un impacto positivo en la calidad de servicio brindada. Sin embargo, la percepción de liderazgo es baja, ya que un porcentaje reducido de los estudiantes considera que la dirección del programa es buena. Esto puede estar relacionado con la falta de presencia de las autoridades y la falta de coordinación y comunicación entre ellas. Estas deficiencias en la dirección pueden generar un ambiente de caos y afectar la calidad del servicio.

La investigación revela una relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio en el hospital, lo que resalta la importancia de una adecuada dirección en la Gestión Administrativa para garantizar un servicio de calidad. Una dirección efectiva implica un liderazgo sólido y una toma de decisiones estratégica que impacta directamente en la calidad del servicio brindado a los usuarios.

Sin embargo, es preocupante que un porcentaje reducido de los estudiantes perciba que la dirección del programa es buena. Esta baja percepción de liderazgo puede estar relacionada con la falta de presencia y participación activa de las autoridades en la gestión diaria del hospital. La ausencia de una dirección visible y comprometida puede generar un ambiente de desorden y falta de control, lo que a su vez puede afectar negativamente la calidad del servicio ofrecido.

Además, la falta de coordinación y comunicación efectiva entre las

autoridades puede obstaculizar el flujo de información y la toma de decisiones, lo que dificulta la implementación de acciones estratégicas para mejorar la calidad del servicio. Estas deficiencias en la dirección pueden generar un ambiente de caos y confusión, lo que incide directamente en la vivencia de los usuarios y en la percepción de la calidad del servicio recibido.

Es fundamental que las autoridades de la Gestión Administrativa asuman un rol de liderazgo activo y estén comprometidas con la mejoría continua y la excelencia en la prestación de servicios de salud. Esto implica estar presentes, establecer canales efectivos de comunicación, fomentar la participación del personal y promover una cultura organizacional que valore y priorice la calidad del servicio al paciente.

Por lo tanto, los resultados obtenidos ratifican la trascendencia de una dirección adecuada en la Gestión Administrativa como factor determinante para garantizar la calidad del servicio hospitalario. No obstante, es crucial abordar las deficiencias en la percepción del liderazgo y la carencia de coordinación y comunicación entre las autoridades. Solamente a través de un liderazgo sólido y comprometido se podrá fomentar una cultura de excelencia y asegurar la prestación de servicios de calidad que respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios del hospital.

En el ámbito del hospital público de la Región Junín, los resultados obtenidos refuerzan las hipótesis planteadas. Existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio. La planificación, organización, dirección y control adecuados en la Gestión Administrativa ejercen un impacto positivo en la calidad del servicio brindado por el hospital. No obstante, es fundamental considerar las percepciones de los usuarios y continuar trabajando para mejorar los aspectos identificados como deficientes. Estos descubrimientos tienen consecuencias de gran relevancia para la administración hospitalaria, ya que buscan elevar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

En resumen, en el contexto de la investigación "Gestión administrativa

y calidad del servicio en un hospital público en la Región Junín, 2023", se presentan varias hipótesis en relación con la conexión entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en el hospital. En los siguientes apartados, se analizan los resultados estadísticos obtenidos en relación a cada una de estas hipótesis.

La hipótesis general plantea que existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en el hospital público en la Región Junín, 2023. Para evaluar esta hipótesis, se realizaron pruebas estadísticas como el test de Tau b de Kendall. Los resultados obtenidos indican una relación significativa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio, respaldando la hipótesis planteada. Esto implica que el nivel de Gestión Administrativa tiene un impacto en la Calidad de Servicio proporcionada por el hospital.

La hipótesis específica plantea que el proceso de planificación de la Gestión Administrativa se relaciona con la Calidad de Servicio en el hospital público en la Región Junín, 2023. Al analizar los resultados estadísticos, se encontró una relación significativa entre la Planificación y la Calidad de Servicio, respaldando la hipótesis planteada. Esto sugiere que una adecuada planificación en la Gestión Administrativa se traduce en una mejor Calidad de Servicio en el hospital.

La hipótesis específica dos plantea que el proceso de Organización de la Gestión Administrativa se relaciona con la Calidad de Servicio en el hospital público en la Región Junín, 2023. Los resultados estadísticos revelaron una relación significativa entre la Organización y la Calidad de Servicio, lo cual respalda la hipótesis planteada. Esto implica que una adecuada organización en la Gestión Administrativa contribuye a una mejor Calidad de Servicio en el hospital.

La hipótesis específica tres plantea que el proceso de Dirección de la Gestión Administrativa se relaciona con la Calidad de Servicio en el hospital público en la Región Junín, 2023. Al analizar los resultados estadísticos, se ha confirmado una relación significativa entre la Dirección y la Calidad del

Servicio, lo que respalda la hipótesis formulada. Esto implica que una dirección efectiva en la Gestión Administrativa ejerce una influencia positiva en la Calidad del Servicio ofrecido por el hospital.

Por lo tanto, los resultados estadísticos obtenidos en esta investigación respaldan las hipótesis planteadas. Existe una conexión significativa entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en el hospital público de la Región Junín en el año 2023. Asimismo, se ha evidenciado que los procesos de planificación, organización y dirección en la Gestión Administrativa tienen un efecto positivo en la Calidad del Servicio brindado por el hospital.

## VI. CONCLUSIONES

En el estudio de investigación titulado "Gestión administrativa y calidad del servicio en un hospital público en la Región Junín, 2023", se ha tenido como objetivo analizar la interacción entre la Gestión Administrativa y la Calidad del servicio en el entorno hospitalario. A través del análisis estadístico y la evaluación de los resultados, se derivan las siguientes conclusiones:

**Primero:** Se identificó una correlación significativa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de servicio en el hospital de la Región Junín. Los resultados de la prueba estadística ( $\chi^2$ ) exhibieron un valor de  $p$  menor al nivel de significancia establecido (0,05), lo que conduce a la aceptación de la Hipótesis alternativa y al rechazo de la Hipótesis nula. Esto significa que el modo en que se maneja la administración del hospital tiene un impacto directo en la calidad del servicio proporcionado a los pacientes.

**Segundo:** Se puso en relieve que existe una correlación significativa entre la planificación administrativa y la Calidad de servicio en el hospital. Los resultados derivados del análisis estadístico respaldan esta deducción, al exhibir un valor de  $p$  menor al nivel de significancia predeterminado. Esto implica que una planificación adecuada en la gestión administrativa desempeña un papel fundamental para garantizar una calidad satisfactoria de los servicios hospitalarios en la Región Junín.

**Tercero:** Se constató una falta de relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la calidad del servicio en el hospital. Los resultados estadísticos sustentan esta afirmación al exhibir un valor de  $p$  superior al nivel de significancia establecido. Esto sugiere que una organización efectiva en la gestión administrativa no constituye un elemento determinante para asegurar una calidad sobresaliente de los servicios hospitalarios en la Región Junín.

**Cuarto:** Se verificó una correlación importante entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad del servicio en el hospital. Los resultados del análisis estadístico respaldaron esta asociación al revelar un valor de p inferior al nivel de significancia establecido. Esto señala que una dirección efectiva en la gestión administrativa juega un papel fundamental en garantizar una calidad excepcional de los servicios hospitalarios en la Región Junín.

## VII. RECOMENDACIONES

Basándonos en los hallazgos y conclusiones obtenidos en el trabajo de investigación "Gestión administrativa y la calidad del servicio en un hospital público en la Región Junín, 2023", a continuación, se presentan las siguientes sugerencias con el objetivo de realzar la gestión administrativa y elevar la calidad del servicio en el hospital:

**Primero:** A los líderes de las áreas correspondientes del hospital: Se les sugiere coordinar la creación de planes estratégicos específicos por área, con el propósito de mejorar la calidad del servicio. Este plan estratégico debe ser desarrollado en conjunto con los colaboradores administrativos y profesionales de cada área, y debe seguir un enfoque estratégico que se alinee con los objetivos y metas institucionales.

**Segundo:** Al equipo directivo del hospital: Se sugiere su participación activa en la supervisión del servicio brindado a los pacientes tanto por el personal administrativo como clínico. Esto puede incluir la implementación de una reingeniería de procesos para optimizar la atención al paciente, mejorar los protocolos de atención al cliente y asegurar la selección adecuada del personal.

**Tercero:** Al director del hospital: Es fundamental liderar una gestión estratégica y menos operativa, centrándose en la elaboración de una estrategia integral basada en un diagnóstico situacional. Esto implica alejarse de la burocracia y enfocarse en la implementación de cambios significativos que respondan a las necesidades y demandas actuales del hospital y sus pacientes.

**Cuarto:** A las diversas jefaturas de las áreas del hospital: Organicen medidas inmediatas en relación con la calidad del servicio, especialmente con miras a la acreditación y la reputación del hospital. Resulta esencial establecer pautas y protocolos para garantizar un nivel superior de calidad en todas las secciones, abarcando salas de clase, espacios administrativos y entornos clínicos.

**Quinto:** A las diferentes jefaturas del hospital: Liderar estrategias de comunicación efectivas que fomenten la formación de equipos de trabajo cohesionados y armoniosos. Es de gran importancia establecer vías de comunicación claras y fomentar un entorno de colaboración en el ámbito laboral, evitando que los intereses políticos y sindicales afecten la excelencia del servicio proporcionado por el hospital.

Estas sugerencias tienen como propósito enriquecer la administración y la calidad de atención en el hospital público de la Región Junín. La implementación de estas medidas tiene como meta alcanzar una atención eficaz, de calidad y centrada en el bienestar de los pacientes, al mismo tiempo que mejora la percepción de los usuarios sobre la gestión administrativa del hospital. Asimismo, basándonos en los resultados y conclusiones obtenidos en el estudio "Gestión administrativa y calidad del servicio en un hospital público en la Región Junín, 2023", se proponen las siguientes recomendaciones concretas:

Mejorar la planificación dentro de la gestión administrativa: Considerando la relación relevante hallada entre la planificación y la calidad del servicio en el hospital, es recomendable reforzar los procesos de planificación en la gestión administrativa. Esto engloba la formulación de planes estratégicos claros, la definición de objetivos medibles, la asignación eficiente de recursos y la anticipación de posibles obstáculos para garantizar una atención de calidad a los pacientes.

Fortalecer la dirección de la gestión administrativa: Dado que se constató una correlación significativa entre la dirección y la calidad del servicio en el hospital, se sugiere fortalecer la dirección de la gestión administrativa. Esto involucra la promoción de un liderazgo efectivo y comprometido, el estímulo a la comunicación y la coordinación entre los líderes y el personal, así como la implementación de mecanismos de control y seguimiento para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad.

Evaluar y optimizar la estructura organizativa: Aunque no se identificó una correlación significativa entre la estructura organizativa y la calidad del servicio, es fundamental llevar a cabo una evaluación exhaustiva de la organización administrativa en el hospital. Identificar posibles áreas de mejora en términos de estructura, asignación de responsabilidades, flujos de trabajo y comunicación interna puede contribuir a una gestión administrativa más eficiente y, en última instancia, a una mejora en la calidad de servicio.

Establecer mecanismos de control de calidad: Dado que se encontró una relación significativa entre el control y la calidad de servicio, se recomienda implementar mecanismos de control de calidad en el hospital. Esto implica establecer protocolos y estándares de calidad, realizar auditorías internas periódicas, recopilar y analizar datos relevantes sobre la satisfacción de los pacientes y el cumplimiento de los procesos, y tomar acciones correctivas cuando sea necesario.

Promover la formación y capacitación del personal administrativo: Para asegurar una gestión administrativa efectiva y una alta calidad de servicio, es fundamental invertir en la formación y capacitación del personal administrativo del hospital. Proporcionar programas de capacitación en gestión, liderazgo, comunicación y atención al cliente puede fortalecer las habilidades y competencias del personal, lo que se traducirá en una mejor experiencia para los pacientes.

Realizar investigaciones adicionales: Se recomienda llevar a cabo investigaciones adicionales en otros hospitales de la Región Junín y en diferentes contextos geográficos para obtener resultados más generalizables y brindar recomendaciones específicas en el ámbito de la gestión administrativa y la calidad de servicio en el sector salud. Estos estudios pueden proporcionar información adicional y enriquecer el conocimiento sobre las prácticas y estrategias que pueden mejorar la calidad del servicio en los hospitales públicos.

Al implementar estas recomendaciones, el hospital de la Región Junín

podrá fortalecer su gestión administrativa y mejorar la calidad del servicio brindado a los pacientes. Estas acciones contribuirán a garantizar una atención de calidad, eficiente y orientada al bienestar de los pacientes, así como a mejorarla percepción de los usuarios sobre la gestión administrativa del hospital.

## REFERENCIAS

- Anchelia, V., Inga, M., Olivares, P. y Escalante, J. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y Representaciones*, 9(SPE1), e899. <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899>
- Baidybekova, S., Shomshekova, B., Kydyrbayeva, E., Sharipov, A. y Kasseinova, I. (2021). Accounting and financial reporting in the context of globalisation and digitalisation: problems and improvements. *Public Policy and Administration*, 20(2), 248-259. <https://doi.org/10.13165/VPA-21-20-2-08>
- Balcázar, A. (2020). Gestión administrativa en hospitales públicos de Cundinamarca-Colombia. *Lúmina*, 21, 140-162. <https://doi.org/10.30554/lumina.21.3444.2020>
- Bas, T. G., Astudillo, P., Rojo, D. y Trigo, A. (2023). Opinions Related to the Potential Application of Artificial Intelligence (AI) by the Responsible in Charge of the Administrative Management Related to the Logistics and Supply Chain of Medical Stock in Health Centers in North of Chile. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(6), 4839. <https://doi.org/10.3390/ijerph20064839>
- Beltrán, J. (2008). *Gestión Administrativa*. (6ta ed.). Morata.
- Bolaños, P. L. (2021). Elementos determinantes de la Dinámica Gerencial de enfermería para el cuidado solidario en un hospital de ESSALUD, Perú. *TELOS: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 23(3), 640-65. <https://doi.org/10.36390/telos233.09>
- Builes, N., Puente, S., Calderón-Hernández, G. y Betancur, H. (2020). Managerial profile of teacher-directors in Antioquia and

administrative management approaches. *Innovar*, 30(77), 123-136.  
<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n77.87453>

Burga, A. K. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022* [tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio Institucional UNU. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/6072>

Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F. y Michelle, T. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información Tecnológica*, 13(1), 161-170.  
<https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000100161>

Caetano, C., Matheus, F. y Diehl, E. (2021). Organization of public entities to attend to the judicialization of access to medications in the state of Santa Catarina, Brazil. *Ciencia e Saude Coletiva*, 26(11), 5561-5575. <https://doi.org/10.1590/1413-812320212611.32092020>

Cerna, E. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho, 2018* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20500.12692/31995>

Chambilla, E. C. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional. <https://hdl.handle.net/20500.12692/33509>

Coloma, S., Fajardo, L. y Vásquez, C. (2019). Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador. *Boletín de malariología y salud ambiental*, 59(1), 9–14. <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5157>

- Cuevas, R. y Rodríguez, R. (2017). Responsabilidad social y ética profesional en la gestión de la administración pública y empresarial. *Pensamiento & Gestión*, 1(42), 1-25. <https://doi.org/10.14482/pege.42.10452>
- Dorado, C. B., Murillo-Vargas, G. y González-Campo, C. H. (2022). Gestión y organización universitaria para enfrentar la pandemia de COVID-19. Aportes desde la universidad pública en Colombia. *Apuntes*, 49(92), 61-83. <https://doi.org/10.21678/apuntes.92.1680>
- Dossou, J., De Brouwere, V., Van Belle, S. y Marchal, B. (2020). Opening the 'implementation black-box' of the user fee exemption policy for caesarean section in Benin: A realist evaluation. *Health Policy and Planning*, 35(2), 153-166. <https://doi.org/10.1093/heapol/czz146>
- Febres-Ramos, R. J., y Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397- 403. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- Flores, D. (2017) *Gestión administrativa y la calidad de servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión-Callao, 2016* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/6174>
- Gomez, M. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro de Tipo C San Rafael de Esmeraldas* [tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Sede Esmeraldas]. Repositorio Digital PUCESE. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2392>
- Guadalupe, F., Suárez, G., Esperanza, G. y Yanchar, C. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano

- de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, 3(3), 162–177. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
- Gustafsson, S., Hermelin, B. y Smas, L. (2019). Integrating environmental sustainability into strategic spatial planning: the importance of management. *Journal of Environmental Planning and Management*, 62(8), 1321-1338. <https://doi.org/10.1080/09640568.2018.1495620>
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación: La rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, S., & Samperio, T. (2018). Enfoques de la Investigación. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 7(13), 67- 68. <https://doi.org/10.29057/icea.v7i13.3519>
- Kempa, J. y Kozłowski, A. R. (2020). Participatory Budget as a Tool Supporting the Development of Civil Society in Poland. *NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, 13(1), 61-79. <https://doi.org/10.2478/nispa-2020-0003>
- Klimenkova, A., Geller, L., Skripko, A., Gravchenko, L. y Fedorenko, N. (2019). Quality management system of a pharmaceutical organization: Criteria and implementation. *Farmatsiya i Farmakologiya*, 7(3), 170-179. <https://doi.org/10.19163/2307-9266-2019-7-3-170-179>
- Kwateng, K. O., Lumor, R. y Acheampong, F. O. (2019). Service quality in public and private hospitals: A comparative study on patient satisfaction. *International Journal of Healthcare Management*, 12(4), 251-258. <https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1390183>
- Koonntz, H., Wehrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectivaglobal y empresarial*. (14ta ed.). Mc Graw Hill.
- La Torre-Torres, M., Pando-Medina, Z., Aragon-Ortega, P. y Cordova-

- Buiza, F. (2022). Administrative Management and Work Performance in Hardware and Construction SMEs: The Case of Justiniano Soto Villanueva S.R.L., Peru. *IBIMA Business Review*, 497769, 1-17. <https://doi.org/10.5171/2022.497769>
- Lara, J. (2017). Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal-Cantón Manta. *Revista ECA Sinergia. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas*, 8(2), 144-157. [https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v8i2.780](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v8i2.780)
- Malpartida, J., Tarmeño, L. y Olmos, D. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *Revista de investigación científica y tecnológica Alpha Centauri*, 2(1), 43-51 <https://doi.org/10.47422/ac.v2i1.28>
- Massuh, R. (2021). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio a los usuarios del hospital general Quevedo IESS, Plan de capacitación* [tesis de maestría, Universidad Técnica Estatal De Quevedo]. Repositorio UTEQ. <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6381>
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Revista Científica: Dominio de Las Ciencias*, 3(2), 947-964. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6325898.pdf>
- Mendoza J. (2022). Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(5), 69-80. <https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/download/446/289>
- Mendizabal, C. y Palacios Diaz, J. (2019). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Institución Educativa Jorge Basadre del Distrito de Pacaipampa* [tesis de licenciatura, Universidad

Nacional de Piura]. Repositorio Institucional UNP.  
<http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20500.12676/2657>

Monroy, M. y Urcádiz, F. (2018). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación Administrativa*, 48(123).  
<https://doi.org/10.35426/iav48n123.06>

Mora-Vicarioli, F., Arce-Solano, J. y Fernández-Alfaro, S. (2023). Best Practices in High-Enrollment Courses in the Context of the Pandemic at the State Distance Learning University of Costa Rica. *Revista Electrónica Educare*, 27(2), 1-17. <https://doi.org/10.15359/ree.27-2.15893>

Nakagawa, Y., Irida, K., Nakagawa, Y., & Kanatani, Y. (2022). Hospital Management and Public Health Role of National Hospitals after Transformation into Independent Administrative Agencies. *Healthcare*, 10(10), 2084.  
<https://doi.org/10.3390/healthcare10102084>

Ordóñez, J., Luna, K., Mendieta, P. y Rodríguez, M. S. (2023). Parallels in the administrative and financial management of artisans in Ecuador and Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 400-418.  
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.25>

Ramírez, C. (2016). *Fundamentos de Administración de Empresas*. ECOE Ediciones.

Risco, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad de Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>

Risky, S., hadju, L., Mulyani, S., Azlimin, & Rachmat, M. (2021). A case study of document readiness in the Administration and Management Working Group on accreditation results at Lalolae Health Center. *Gaceta Sanitaria*, 35(2), 495-497.

<https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.07.027>

Rojas, C., Hernández, H. y Niebles, W. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista ESPACIOS*, 41(01), 93–101.

<https://doi.org/10.17081/INVINNO.6.1.2778>

Shi, X., Fan, Z. y Gao, J. (2022). Implementation Evaluation and Sustainable Development of China's Religious Charity Policy. *Sustainability (Switzerland)*, 14(3), 1656.

<https://doi.org/10.3390/su14031656>

Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, J. (2011). *Administración*. (8.<sup>a</sup> ed.). México. Editorial Pearson Prentice Hall.

Sukhova, O. (2022). The Community in the Minds and Behavior of the Russian Peasantry in the Context of the Reforms and Revolutions in the First Third of the Twentieth Century. *Herald of the Russian Academy of Sciences*, 92(3), 182-193.

<https://doi.org/10.1134/S1019331622090118>

Torres, C., Saleté, M. y Sepúlveda, J. (2018). Percepción de la calidad del servicio de atención primaria de salud chileno. *Revista de ingeniería industrial*, 17(2), 97- 109.

<https://doi.org/10.22320/S07179103/2018.06>

Van Elp, B., Roemeling, O. y Aij, K. H. (2022). Lean leadership: Towards continuous improvement capability in healthcare. *Lean leadership: Towards continuous improvement capability in healthcare*, 35(1), 7-15.

<https://doi.org/10.1177/09514848211001688>

Vladimir, V. F., Mercedes, N. C., Francisca, C. M. M., & José, M. V. D. (2020). Balanced scorecard: Key tool for strategic learning and strengthening in business organizations. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 9(3), 1-11. <https://doi.org/10.36941/ajis-2020-0036>

William, C., Nila, G., Enrique, P. y Mirko, M. N. (2022). Administrative management during COVID-19 in the collaborators of the municipalities in Peru. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(3), 294-305. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i3.38475>

# **ANEXOS**

## Anexo N°1: Matriz de operacionalización

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión Administrativa	<p>La gestión administrativa es un conjunto de procesos y técnicas que busca planificar, organizar, dirigir y controlar recursos de una organización con la finalidad de alcanzar sus objetivos eficientes y eficazmente. Esto involucra la toma de decisiones estratégicas y operativas, así como el liderazgo, la motivación y la evaluación del desempeño (Risky <i>et al.</i>, 2021; Gomez, 2021).</p>	<p>La gestión administrativa implica la implementación práctica y específica de las actividades involucradas en la planificación, organización, dirección y control de los recursos de una organización. Para ello, se necesita la esquematización de planes con metas claras, con roles y responsabilidades de los actantes de la entidad de manera responsable y diferenciada (Gomez, 2021; Caetano et al., 2021).</p>	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de los objetivos establecidos.</li> <li>• Coherencia entre los planes y las acciones implementadas.</li> <li>• Utilización eficiente de los recursos disponibles.</li> <li>• Diseño de una estructura organizativa clara y funcional.</li> </ul>	Escala Likert de 1 a 5, donde 1 representa "Muy bajo" y 5 representa "Muy alto".

			Organización	<ul style="list-style-type: none"><li>• Distribución adecuada de las responsabilidades y autoridad.</li><li>• Coordinación efectiva entre los diferentes departamentos.</li><li>• Liderazgo efectivo por parte de los directivos.</li><li>• Comunicación clara y transparente dentro de la organización.</li><li>• Motivación y desarrollo del personal.</li></ul>	
--	--	--	--------------	--	--

Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	La variable calidad de atención al cliente se entiende como una comparación entre las expectativas de los usuarios respecto a la percepción obtenida por el servicio brindado, la cual es fundamental para el éxito de la institución. También	La variable fue operacionalizada en razón de las dimensiones empatía, elementos físicos, capacidad de respuesta y fiabilidad; las cuales han sido valoradas previa aplicación del instrumento correspondiente.	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de los plazos y horarios establecidos.</li> <li>• Precisión en la ejecución de los servicios ofrecidos.</li> <li>• Cumplimiento de los compromisos adquiridos con los pacientes.</li> </ul>	Escala Likertde 1 a 5, donde 1 representa "Muy bajo" y 5 representa "Muy alto".

<p>se entiende como el respeto que se le puede dar al cliente a través de las actitudes que desarrolla una empresa para servir de la mejor manera. Chiavenato (2020, p. 317).</p>	<p>Respuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rapidez en la atención a las solicitudes y consultas de los pacientes.</li><li>• Disponibilidad de información clara y precisa sobre los servicios.</li><li>• Capacidad para resolver problemas y atender quejas de manera eficiente.</li></ul>
---	------------------	---

## **Anexo N° 2. Instrumentos de recolección de datos**

### **CUESTIONARIO**

Estimado Usuario: la presente encuesta tiene como propósito obtener información necesaria acerca de la Gestión Administrativa y la calidad de servicio de un hospital público en la región Junín -2023, para lo cual se presentan los siguientes enunciados respecto a la atención recibida. Esta encuesta es anónima, por ello, se le solicita responder con veracidad, sinceridad y con total libertad. La información es de carácter confidencial y reservado por lo que agradezco de antemano su cordial colaboración.

#### **Instrucciones:**

- ✓ Lea detenidamente las preguntas del cuestionario.
- ✓ Marque con una "X" la respuesta que esté más próxima a su realidad.
- ✓ Solo puede escoger una opción.

Sexo: F ( ... ) M ( ... )

Edad:

21- 30 años
31- 40 años
41- 50 años
Más de 50 años

A continuación, tiene cinco posibles respuestas, marque la que Ud. Considere conveniente:

Cada ítem se encuentra valorado de acuerdo a la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto

N°	GESTIÓN ADMINISTRATIVA					
<b>PLANIFICACIÓN</b>						
<b>Cumplimiento de los objetivos establecidos</b>						
		1	2	3	4	5
1	¿Consideras que se logra un alto nivel de cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa?					
2	¿Consideras que se logra un alto nivel de cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa?					
3	Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa?					
<b>Coherencia entre los planes y las acciones implementadas</b>						
		1	2	3	4	5
4	¿En qué medida consideras que existe coherencia entre los planes y las acciones implementadas en la gestión administrativa?					
5	Según tu perspectiva, ¿cómo calificarías el nivel de coherencia entre los planes y las acciones implementadas en la gestión administrativa?					
<b>Utilización eficiente de los recursos disponibles</b>						
		1	2	3	4	5
6	En tu opinión, ¿en qué medida se utilizan de manera eficiente los recursos disponibles en la planificación de la gestión administrativa?					
7	Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de utilización eficiente de los recursos disponibles en la planificación de la gestión administrativa?					
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
<b>Diseño de una estructura organizativa clara y funcional</b>						
		1	2	3	4	5
8	En tu opinión, ¿en qué medida la estructura organizativa en la gestión administrativa es clara y funcional?					
9	Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de claridad y funcionalidad de la estructura organizativa en la gestión administrativa?					
<b>Distribución adecuada</b>						

10	¿En qué medida consideras que se realiza una distribución adecuada de responsabilidades y autoridad en la gestión administrativa?					
11	Según tu perspectiva, ¿cómo calificarías el grado de distribución adecuada de responsabilidades y autoridad en la gestión administrativa?					
<b>Coordinación efectiva entre los diferentes departamentos</b>						
12	En tu opinión, ¿en qué medida se logra una coordinación efectiva entre los diferentes departamentos en la gestión administrativa?					
13	Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de coordinación efectiva entre los diferentes departamentos en la gestión administrativa?					
<b>Dirección</b>						
<b>Liderazgo efectivo por parte de los directivos.</b>		1	2	3	4	5
14	En tu opinión, ¿en qué medida los directivos demuestran un liderazgo efectivo en la dirección de la gestión administrativa?					
<b>Comunicación clara y transparente dentro de la organización.</b>						
15	Según tu perspectiva, ¿cómo calificarías el grado de claridad y transparencia en la comunicación dentro de la organización en la dirección de la gestión administrativa?					
<b>Motivación y desarrollo del personal</b>						
16	Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de motivación y desarrollo del personal en la dirección de la gestión administrativa?					

Nº	CALIDAD DE SERVICIO				
<b>CONFIABILIDAD</b>					
<b>Cumplimiento de los plazos y horarios establecidos.</b>					
	1	2	3	4	5
1	En tu opinión, ¿en qué medida se cumplen los objetivos establecidos en el cumplimiento de los plazos y horarios establecidos?				
2	¿Consideras que se logra un alto nivel de cumplimiento de los objetivos establecidos en la calidad de servicio brindado?				
3	Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de cumplimiento de los plazos y horarios establecidos?				
<b>Precisión en la ejecución de los servicios ofrecidos.</b>					
	1	2	3	4	5
4	¿En qué medida consideras que existe coherencia entre la precisión en la ejecución de los servicios ofrecidos?				
5	Según tu perspectiva, ¿cómo calificarías el nivel de Precisión en la ejecución de los servicios ofrecidos?				
<b>Cumplimiento de los compromisos adquiridos con los pacientes</b>					
	1	2	3	4	5
6	En tu opinión, ¿en qué medida se realiza de manera eficiente el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los pacientes?				
7	Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos con los pacientes?				
<b>RESPUESTA</b>					
<b>Rapidez en la atención a las solicitudes y consultas de los pacientes.</b>					
	1	2	3	4	5
8	En tu opinión, ¿en qué medida la Rapidez en la atención a las solicitudes y consultas de los pacientes es clara y funcional?				
9	Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de ¿Rapidez en la atención a las solicitudes y consultas de los pacientes?				
<b>Disponibilidad de información clara y precisa sobre los servicios.</b>					
10	¿En qué medida consideras que se realiza una distribución adecuada de la disponibilidad de información clara y precisa?				
11	Según tu perspectiva, ¿cómo calificarías el grado de Disponibilidad de información clara y precisa sobre la calidad de los servicios?				

### **Anexo N°3. Consentimiento informado**

Título de la investigación: Gestión administrativa y la calidad del servicio en un hospital público en la Región Junín, 2023.

Investigador (a) (es): Daniela Norka Romo Guerrero

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión administrativa y la calidad del servicio en un hospital público en la Región Junín, 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en el hospital público en la Región Junín, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado de la carrera profesional de Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Importancia social: las instalaciones pueden administrar mejor su tiempo y aprovecharlo al máximo para sus usuarios más importantes al reducir los tiempos de espera del servicio y aumentar la eficiencia de la oficina. Los hallazgos de este estudio tienen valor teórico porque pueden usarse como base para estudios adicionales basados en las variables.

El impacto real produjo datos precisos y pertinentes sobre los problemas identificados. Ventajas metodológicas: El estudio contiene conceptos y recursos que pueden ser ejecutados en estudios adicionales.

En consecuencia, este estudio confirma que la gestión administrativa se considera un principio fundamental de la administración pública, que describe las obligaciones, responsabilidades y tareas de los hospitales públicos para brindar atención de alta calidad.

#### **Procedimiento**

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

Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión administrativa y la calidad del servicio en un hospital público en la Región Junín, 2023”.

Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de recepción de la institución del hospital público. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

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

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

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

**Beneficios (principio de beneficencia):**

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

**Confidencialidad (principio de justicia):**

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

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora Daniela Norka Romo Guerrero email: ; y Docente asesor Dr. José Antonio Galindo.

**Consentimiento**

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

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

#### **Anexo N°4. Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

<b>Nombre del juez:</b>	JUAN MIGUEL RAMIREZ VASQUEZ
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctor( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
<b>Institución donde labora:</b>	RED INTEGRADA DE SALUD
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	SI

**Propósito de la evaluación:** Validar el contenido del instrumento, porjuicio de experto

#### **Datos de la escala:**

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE LA GESTIONADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO
Autora:	DANIELA NORKA ROMO GUERRERO
Procedencia:	HOSPITAL PUBLICO REGIONAL
Administración:	DIRECTA
Tiempo de aplicación:	20 MIN.
Ámbito de aplicación:	SECTOR PUBLICO

Variable: Gestión administrativa  
Primera variable: Planificación

Indicadores		Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/
1	Cumplimiento de los objetivos establecidos	En tu opinión, ¿en qué medida se cumplen los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		¿Consideras que se logra un alto nivel de cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
2	Coherencia entre los planes y las acciones implementadas	¿En qué medida consideras que existe coherencia entre los planes y las acciones implementadas en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		Según tu perspectiva, ¿cómo calificarías el nivel de coherencia entre los planes y las acciones implementadas en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
3	Utilización eficiente de los recursos disponibles	En tu opinión, ¿en qué medida se utilizan de manera eficiente los recursos disponibles en la planificación de la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de utilización eficiente de los recursos disponibles en la planificación de la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	

Segunda dimensión: Organización

Indicadores		Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ recomendaciones
4	Diseño de una estructura organizativa clara y funcional	En tu opinión, ¿en qué medida la estructura organizativa en la gestión administrativa es clara y funcional?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de claridad y funcionalidad de la estructura organizativa en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
5	Distribución adecuada de las responsabilidades y autoridad	¿En qué medida consideras que se realiza una distribución adecuada de responsabilidades y autoridad en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		Según tu perspectiva, ¿cómo calificarías el grado de distribución adecuada de responsabilidades y autoridad en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
6	Coordinación efectiva entre los diferentes departamentos	En tu opinión, ¿en qué medida se logra una coordinación efectiva entre los diferentes departamentos en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de coordinación efectiva entre los diferentes departamentos en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	

**Tercera dimensión: Dirección**

Indicadores		Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ recomendaciones
7	Liderazgo efectivo por parte de los directivos.	En tu opinión, ¿en qué medida los directivos demuestran un liderazgo efectivo en la dirección de la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
8	Comunicación clara y transparente dentro de la organización.	Según tu perspectiva, ¿cómo calificarías el grado de claridad y transparencia en la comunicación dentro de la organización en la dirección de la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
9	Motivación y desarrollo del personal	Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de motivación y desarrollo del personal en la dirección de la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	

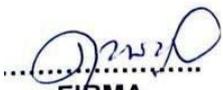
**Variable: Calidad de servicio**

**Primera dimensión: Confiabilidad**

Indicadores		Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ recomendaciones
10	Cumplimiento de los plazos y horarios establecidos.	En tu opinión, ¿en qué medida se cumplen los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		¿Consideras que se logra un alto nivel de cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
11	Precisión en la ejecución de los servicios ofrecidos.	¿En qué medida consideras que existe coherencia entre los planes y las acciones implementadas en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		Según tu perspectiva, ¿cómo calificarías el nivel de coherencia entre los planes y las acciones implementadas en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
12	Cumplimiento de los compromisos adquiridos con los pacientes	En tu opinión, ¿en qué medida se utilizan de manera eficiente los recursos disponibles en la planificación de la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de utilización eficiente de los recursos disponibles en la planificación de la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	

**Segunda dimensión: Respuesta**

Indicadores		Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ recomendaciones
13	Rapidez en la atención a las solicitudes y consultas de los pacientes.	En tu opinión, ¿en qué medida la estructura organizativa en la gestión administrativa es clara y funcional?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de claridad y funcionalidad de la estructura organizativa en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
14	Disponibilidad de información clara y precisa sobre los servicios.	¿En qué medida consideras que se realiza una distribución adecuada de responsabilidades y autoridad en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		Según tu perspectiva, ¿cómo calificarías el grado de distribución adecuada de responsabilidades y autoridad en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	

  
 .....  
**FIRMA**  
 e.l.a.o. 8951

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

<b>Nombre del juez:</b>	ZULEMA RENE LAZO LOPEZ
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctor( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( X ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	OFICINA CONTROL DE ASISTENCIA
<b>Institución donde labora:</b>	RED INTEGRADA DE SALUD
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( X ) Más de 5 años ( )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	SI

**Propósito de la evaluación:** Validar el contenido del instrumento, por juicio de experto.

### Datos de la escala:

<b>Nombre de la Prueba:</b>	CUESTIONARIO DE LA GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO
<b>Autora:</b>	DANIELA NORKA ROMO GUERRERO
<b>Procedencia:</b>	HOSPITAL PUBLICO REGIONAL
<b>Administración:</b>	DIRECTA
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 MIN.
<b>Ámbito de aplicación:</b>	SECTOR PUBLICO

**Variable: Gestión administrativa**  
**Primera variable: Planificación**

Indicadores		Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/
1	Cumplimiento de los objetivos establecidos	En tu opinión, ¿en qué medida se cumplen los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		¿Consideras que se logra un alto nivel de cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
2	Coherencia entre los planes y las acciones implementadas	¿En qué medida consideras que existe coherencia entre los planes y las acciones implementadas en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		Según tu perspectiva, ¿cómo calificarías el nivel de coherencia entre los planes y las acciones implementadas en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
3	Utilización eficiente de los recursos disponibles	En tu opinión, ¿en qué medida se utilizan de manera eficiente los recursos disponibles en la planificación de la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de utilización eficiente de los recursos disponibles en la planificación de la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	

**Segunda dimensión: Organización**

Indicadores		Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ recomendaciones
4	Diseño de una estructura organizativa clara y funcional	En tu opinión, ¿en qué medida la estructura organizativa en la gestión administrativa es clara y funcional?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de claridad y funcionalidad de la estructura organizativa en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
5	Distribución adecuada de las responsabilidades y autoridades	¿En qué medida consideras que se realiza una distribución adecuada de responsabilidades y autoridades en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		Según tu perspectiva, ¿cómo calificarías el grado de distribución adecuada de responsabilidades y autoridades en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
6	Coordinación efectiva entre los diferentes departamentos	En tu opinión, ¿en qué medida se logra una coordinación efectiva entre los diferentes departamentos en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de coordinación efectiva entre los diferentes departamentos en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	

**Tercera dimensión: Dirección**

Indicadores		Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ recomendaciones
7	Liderazgo efectivo por parte de los directivos.	En tu opinión, ¿en qué medida los directivos demuestran un liderazgo efectivo en la dirección de la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
8	Comunicación clara y transparente dentro de la organización.	Según tu perspectiva, ¿cómo calificarías el grado de claridad y transparencia en la comunicación dentro de la organización en la dirección de la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
9	Motivación y desarrollo del personal	Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de motivación y desarrollo del personal en la dirección de la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	

**Variable: Calidad de servicio**

**Primera dimensión: Confiabilidad**

Indicadores		Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ recomendaciones
10	Cumplimiento de los plazos y horarios establecidos.	En tu opinión, ¿en qué medida se cumplen los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		¿Consideras que se logra un alto nivel de cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
11	Precisión en la ejecución de los servicios ofrecidos.	¿En qué medida consideras que existe coherencia entre los planes y las acciones implementadas en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		Según tu perspectiva, ¿cómo calificarías el nivel de coherencia entre los planes y las acciones implementadas en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
12	Cumplimiento de los compromisos adquiridos con los pacientes	En tu opinión, ¿en qué medida se utilizan de manera eficiente los recursos disponibles en la planificación de la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de utilización eficiente de los recursos disponibles en la planificación de la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	

**Segunda dimensión: Respuesta**

Indicadores		Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ recomendaciones
13	Rapidez en la atención a las solicitudes y consultas de los pacientes.	En tu opinión, ¿en qué medida la estructura organizativa en la gestión administrativa es clara y funcional?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de claridad y funcionalidad de la estructura organizativa en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
14	Disponibilidad de información clara y precisa sobre los servicios.	¿En qué medida consideras que se realiza una distribución adecuada de responsabilidades y autoridad en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		Según tu perspectiva, ¿cómo calificarías el grado de distribución adecuada de responsabilidades y autoridad en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	

  
**FIRMA**

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

<b>Nombre del juez:</b>	Dr. JOSE ANTONIO GALINDO
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( ) Doctor(X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	DOCENCIA UNIVERSITARIA
<b>Institución donde labora:</b>	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	SI

**Propósito de la evaluación:** Validar el contenido del instrumento, por juicio de experto.

### Datos de la escala:

<b>Nombre de la Prueba:</b>	CUESTIONARIO DE LA GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO
<b>Autora:</b>	DANIELA NORKA ROMO GUERRERO
<b>Procedencia:</b>	HOSPITAL PUBLICO REGIONAL
<b>Administración:</b>	DIRECTA
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 MIN.
<b>Ámbito de aplicación:</b>	SECTOR PUBLICO

**Variable: Gestión administrativa**  
**Primera variable: Planificación**

Indicadores		Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/
1	Cumplimiento de los objetivos establecidos	En tu opinión, ¿en qué medida se cumplen los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		¿Consideras que se logra un alto nivel de cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
2	Coherencia entre los planes y las acciones implementadas	¿En qué medida consideras que existe coherencia entre los planes y las acciones implementadas en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		Según tu perspectiva, ¿cómo calificarías el nivel de coherencia entre los planes y las acciones implementadas en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
3	Utilización eficiente de los recursos disponibles	En tu opinión, ¿en qué medida se utilizan de manera eficiente los recursos disponibles en la planificación de la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de utilización eficiente de los recursos disponibles en la planificación de la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	

**Segunda dimensión: Organización**

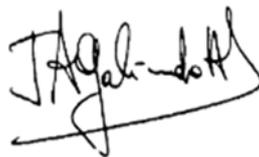
Indicadores		Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ recomendaciones
4	Diseño de una estructura organizativa clara y funcional	En tu opinión, ¿en qué medida la estructura organizativa en la gestión administrativa es clara y funcional?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de claridad y funcionalidad de la estructura organizativa en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
5	Distribución adecuada de las responsabilidades y autoridad	¿En qué medida consideras que se realiza una distribución adecuada de responsabilidades y autoridad en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		Según tu perspectiva, ¿cómo calificarías el grado de distribución adecuada de responsabilidades y autoridad en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
6	Coordinación efectiva entre los diferentes departamentos	En tu opinión, ¿en qué medida se logra una coordinación efectiva entre los diferentes departamentos en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de coordinación efectiva entre los diferentes departamentos en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	

ole: Gestión administrativa  
ra variable: Planificación

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1 Cumplimiento de los objetivos establecidos	En tu opinión, ¿en qué medida se cumplen los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	¿Consideras que se logra un alto nivel de cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
2 Coherencia entre los planes y las acciones implementadas	¿En qué medida consideras que existe coherencia entre los planes y las acciones implementadas en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Según tu perspectiva, ¿cómo calificarías el nivel de coherencia entre los planes y las acciones implementadas en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
3 Utilización eficiente de los recursos disponibles	En tu opinión, ¿en qué medida se utilizan de manera eficiente los recursos disponibles en la planificación de la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de utilización eficiente de los recursos disponibles en la planificación de la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	

Segunda dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
4 Diseño de una estructura organizativa clara y funcional	En tu opinión, ¿en qué medida la estructura organizativa en la gestión administrativa es clara y funcional?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de claridad y funcionalidad de la estructura organizativa en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
5 Distribución adecuada de las responsabilidades y autoridad	¿En qué medida consideras que se realiza una distribución adecuada de responsabilidades y autoridad en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Según tu perspectiva, ¿cómo calificarías el grado de distribución adecuada de responsabilidades y autoridad en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
6 Coordinación efectiva entre los diferentes departamentos	En tu opinión, ¿en qué medida se logra una coordinación efectiva entre los diferentes departamentos en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de coordinación efectiva entre los diferentes departamentos en la gestión administrativa?	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	



José Antonio GALINDO HEREDIADNI (4351422)

## **Anexo N°5. Cálculo del tamaño de la muestra**

$Z = 1.96$  (correspondiente al nivel de confianza del 96%)

$E = 0.069$  (margen de error deseado)

$p = 0.8$  (estimación de la proporción poblacional)

$q = 0.2$  (complemento de la proporción poblacional)

$N =$  tamaño de la población

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

$$n = \frac{550 * 1.96^2 * 0.8 * 0.2}{0.069^2 * (550 - 1) + 1.96^2 * 0.8 * 0.2}$$

$$n = \frac{338.0608}{3.228445}$$

$$n = 104.71 \approx 105$$

## Anexo N°6. Prueba de normalidad

Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
Estadístico	gl	Sig.	
En tu opinión, ¿en qué medida se cumplen los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa?	,281	103	,000
¿Consideras que se logra un alto nivel de cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa?	,194	103	,000
Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa?	,270	103	,000
¿En qué medida consideras que existe coherencia entre los planes y las acciones implementadas en la gestión administrativa?	,258	103	,000
Según tu perspectiva, ¿cómo calificarías el nivel de coherencia entre los planes y las acciones implementadas en la gestión administrativa?	,304	103	,000
En tu opinión, ¿en qué medida se utilizan de manera eficiente los recursos disponibles en la planificación de la gestión administrativa?	,296	103	,000
Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de utilización eficiente de los recursos disponibles en la planificación de la gestión administrativa?	,265	103	,000

En tu opinión, ¿en qué medida la estructura organizativa en la gestión administrativa es clara y funcional?

,225      103      ,000

---

Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de claridad y funcionalidad de la estructura organizativa en la gestión administrativa?

,301      103      ,000

---

¿En qué medida consideras que se realiza una distribución adecuada de responsabilidades y autoridad en la gestión administrativa?

,265      103      ,000

---

Según tu perspectiva, ¿cómo calificarías el grado de distribución adecuada de responsabilidades y autoridad en la gestión administrativa?

,281      103      ,000

---

En tu opinión, ¿en qué medida se logra una coordinación efectiva entre los diferentes departamentos en la gestión administrativa?

,242      103      ,000

---

Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de coordinación efectiva entre los diferentes departamentos en la gestión administrativa?

,280      103      ,000

---

En tu opinión, ¿en qué medida los directivos demuestran un liderazgo efectivo en la dirección de la gestión administrativa?

,258      103      ,000

---

Según tu perspectiva, ¿cómo calificarías el grado de claridad y transparencia en la comunicación dentro de la organización en la dirección de la gestión administrativa?	,220	10 3	,000
Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de motivación y desarrollo del personal en la dirección de la gestión administrativa?	,243	10 3	,000
En tu opinión, ¿en qué medida se cumplen los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa?	,254	10 3	,000
¿Consideras que se logra un alto nivel de cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa?	,195	10 3	,000
Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación de la gestión administrativa?	,235	10 3	,000
¿En qué medida consideras que existe coherencia entre los planes y las acciones implementadas en la gestión administrativa?	,209	10 3	,000
Según tu perspectiva, ¿cómo calificarías el nivel de coherencia entre los planes y las acciones implementadas en la gestión administrativa?	,239	10 3	,000
En tu opinión, ¿en qué medida se utilizan de manera eficiente los recursos disponibles en la planificación de la gestión administrativa?	,284	10 3	,000

Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de utilización eficiente de los recursos disponibles en la planificación de la gestión administrativa?	,225	10 3	,000
En tu opinión, ¿en qué medida la estructura organizativa en la gestión administrativa es clara y funcional?	,280	10 3	,000
Según tu experiencia, ¿cómo calificarías el grado de claridad y funcionalidad de la estructura organizativa en la gestión administrativa?	,227	10 3	,000
¿En qué medida consideras que se realiza una distribución adecuada de responsabilidades y autoridad en la gestión administrativa?	,237	10 3	,000
Según tu perspectiva, ¿cómo calificarías el grado de distribución adecuada de responsabilidades y autoridad en la gestión administrativa?			







nueva\_pregunta1[1] 1

	nueva_pre-a1	nueva_pregunta2	nueva_pre-a3	nueva_pregunta4	nueva_pre-a5	nueva_pregunta6	nueva_pre-a7	nueva_
1	Alto	Neutral	Alto	Coherencia moderada	Moderado	Alta eficiencia	Alto	Alta claridad y
2	Moderado	Neutral	Moderado	Coherencia moderada	Moderado	Eficiencia moderada	Moderado	Claridad y func
3	Bajo	En desacuerdo	Muy bajo	Baja coherencia	Muy bajo	Baja eficiencia	Muy bajo	Muy baja clarid
4	Moderado	En desacuerdo	Bajo	Baja coherencia	Bajo	Baja eficiencia	Bajo	Baja claridad y
5	Moderado	Neutral	Moderado	Baja coherencia	Bajo	Eficiencia moderada	Moderado	Claridad y func
6	Muy bajo	De acuerdo	Alto	Alta coherencia	Alto	Muy alta eficiencia	Alto	Alta claridad y
7	Moderado	De acuerdo	Moderado	Coherencia moderada	Moderado	Eficiencia moderada	Moderado	Baja claridad y
8	Moderado	Neutral	Moderado	Coherencia moderada	Moderado	Eficiencia moderada	Moderado	Claridad y func
9	Bajo	De acuerdo	Moderado	Coherencia moderada	Moderado	Eficiencia moderada	Moderado	Claridad y func
10	Bajo	Neutral	Moderado	Coherencia moderada	Moderado	Baja eficiencia	Moderado	Claridad y func
11	Alto	De acuerdo	Moderado	Alta coherencia	Moderado	Muy alta eficiencia	Muy alto	Muy alta clarid
12	Bajo	En desacuerdo	Bajo	Baja coherencia	Bajo	Muy baja eficiencia	Bajo	Baja claridad y
13	Moderado	Neutral	Moderado	Coherencia moderada	Moderado	Baja eficiencia	Bajo	Claridad y func
14	Bajo	En desacuerdo	Bajo	Baja coherencia	Bajo	Baja eficiencia	Bajo	Baja claridad y
15	Muy bajo	En desacuerdo	Bajo	Baja coherencia	Bajo	Baja eficiencia	Bajo	Baja claridad y
16	Moderado	De acuerdo	Moderado	Baja coherencia	Bajo	Baja eficiencia	Bajo	Baja claridad y
17	Bajo	En desacuerdo	Bajo	Baja coherencia	Moderado	Baja eficiencia	Bajo	Baja claridad y
18	Muy bajo	Totalmente en desacuerdo	Bajo	Baja coherencia	Bajo	Muy baja eficiencia	Bajo	Baja claridad y
19	Bajo	En desacuerdo	Bajo	Baja coherencia	Bajo	Baja eficiencia	Bajo	Baja claridad y
20	Muy bajo	Totalmente en desacuerdo	Moderado	Coherencia moderada	Moderado	Baja eficiencia	Moderado	Claridad y func
21	Bajo	En desacuerdo	Bajo	Baja coherencia	Moderado	Eficiencia moderada	Muy bajo	Baja claridad y
22	Alto	De acuerdo	Alto	Alta coherencia	Alto	Alta eficiencia	Alto	Alta claridad y
23	Moderado	Neutral	Moderado	Coherencia moderada	Moderado	Eficiencia moderada	Bajo	Claridad y func
24	Moderado	Neutral	Moderado	Coherencia moderada	Moderado	Baja eficiencia	Moderado	Claridad y func
25	Bajo	Neutral	Bajo	Coherencia moderada	Moderado	Eficiencia moderada	Moderado	Baja claridad y
26	Moderado	De acuerdo	Moderado	Coherencia moderada	Moderado	Eficiencia moderada	Moderado	Claridad y func

Variables

Filtrar variables aquí

<input checked="" type="checkbox"/>	Nombre	Etiqueta	Tipo	Formato	Etiquet
<input checked="" type="checkbox"/>	nueva_pregunta1	pregunta1	long	%8.0g	nueva_
<input checked="" type="checkbox"/>	nueva_pregunta2	pregunta2	long	%24.0g	nueva_
<input checked="" type="checkbox"/>	nueva_pregunta3	pregunta3	long	%8.0g	nueva_
<input checked="" type="checkbox"/>	nueva_pregunta4	pregunta4	long	%19.0g	nueva_
<input checked="" type="checkbox"/>	nueva_pregunta5	pregunta5	long	%8.0g	nueva_
<input checked="" type="checkbox"/>	nueva_pregunta6	pregunta6	long	%19.0g	nueva_
<input checked="" type="checkbox"/>	nueva_pregunta7	pregunta7	long	%8.0g	nueva_
<input checked="" type="checkbox"/>	nueva_pregunta8	pregunta8	long	%33.0g	nueva_
<input checked="" type="checkbox"/>	nueva_pregunta9	pregunta9	long	%8.0g	nueva_

Variables Copia temporal

Propiedades

Variables

Nombre	nueva_pregunta1
Etiqueta	pregunta1
Tipo	long
Formato	%8.0g
Etiqueta de valor	nueva_pregunta1
Notas	
<b>Datos</b>	
Marco de datos	default
Nombre de archivo	Dofile.dta
Etiqueta	
Notas	
Variables	27
Observaciones	105



nueva\_pregunta1[1] 1

	nueva_pregunta20	nueva_pre~21	nueva_pregunta22	nueva_pre~23	nueva_pregunta24	nueva_pre~25	nueva_pregun
79	Alta coherencia	Alto	Alta eficiencia	Moderado	Alta claridad y funcionalidad	Moderado	Distribución adecuad
80	Coherencia moderada	Moderado	Eficiencia moderada	Moderado	Claridad y funcionalidad moderada	Moderado	Distribución adecuad
81	Muy baja coherencia	Muy bajo	Muy baja eficiencia	Muy bajo	Muy baja claridad y funcionalidad	Muy bajo	Muy baja distribució
82	Baja coherencia	Bajo	Baja eficiencia	Bajo	Baja claridad y funcionalidad	Bajo	Baja distribución ad
83	Coherencia moderada	Moderado	Eficiencia moderada	Moderado	Claridad y funcionalidad moderada	Moderado	Distribución adecuad
84	Baja coherencia	Bajo	Baja eficiencia	Bajo	Baja claridad y funcionalidad	Bajo	Baja distribución ad
85	Muy baja coherencia	Muy bajo	Muy baja eficiencia	Muy bajo	Muy baja claridad y funcionalidad	Muy bajo	Muy baja distribució
86	Muy alta coherencia	Muy alto	Muy alta eficiencia	Muy alto	Muy alta claridad y funcionalidad	Alto	Alta distribución ad
87	Coherencia moderada	Moderado	Baja eficiencia	Bajo	Claridad y funcionalidad moderada	Moderado	Baja distribución ad
88	Coherencia moderada	Bajo	Eficiencia moderada	Bajo	Baja claridad y funcionalidad	Bajo	Distribución adecuad
89	Muy baja coherencia	Muy bajo	Muy baja eficiencia	Muy bajo	Muy baja claridad y funcionalidad	Muy bajo	Muy baja distribució
90	Coherencia moderada	Moderado	Eficiencia moderada	Moderado	Claridad y funcionalidad moderada	Moderado	Distribución adecuad
91	Baja coherencia	Moderado	Baja eficiencia	Moderado	Baja claridad y funcionalidad	Bajo	Distribución adecuad
92	Coherencia moderada	Moderado	Eficiencia moderada	Moderado	Claridad y funcionalidad moderada	Moderado	Distribución adecuad
93	Coherencia moderada	Moderado	Baja eficiencia	Moderado	Claridad y funcionalidad moderada	Moderado	Distribución adecuad
94	Alta coherencia	Alto	Alta eficiencia	Alto	Alta claridad y funcionalidad	Alto	Alta distribución ad
95	Alta coherencia	Moderado	Eficiencia moderada	Bajo	Alta claridad y funcionalidad	Bajo	Alta distribución ad
96	Baja coherencia	Bajo	Eficiencia moderada	Moderado	Claridad y funcionalidad moderada	Moderado	Distribución adecuad
97	Alta coherencia	Moderado	Eficiencia moderada	Alto	Alta claridad y funcionalidad	Alto	Alta distribución ad
98	Coherencia moderada	Moderado	Eficiencia moderada	Moderado	Claridad y funcionalidad moderada	Moderado	Distribución adecuad
99	Baja coherencia	Bajo	Baja eficiencia	Bajo	Baja claridad y funcionalidad	Bajo	Baja distribución ad
100	Coherencia moderada	Moderado	Eficiencia moderada	Moderado	Claridad y funcionalidad moderada	Moderado	Distribución adecuad
101	Baja coherencia	Bajo	Baja eficiencia	Bajo	Baja claridad y funcionalidad	Bajo	Baja distribución ad
102	Baja coherencia	Bajo	Baja eficiencia	Bajo	Baja claridad y funcionalidad	Bajo	Baja distribución ad
103	Coherencia moderada	Moderado	Eficiencia moderada	Alto	Claridad y funcionalidad moderada	Moderado	Distribución adecuad
104	Baja coherencia	Bajo	Baja eficiencia	Bajo	Baja claridad y funcionalidad	Bajo	Baja distribución ad

**Variables**

Filtrar variables aquí

<input checked="" type="checkbox"/>	Nombre	Etiqueta	Tipo	Formato	Etiquet
<input checked="" type="checkbox"/>	nueva_pregunta1	pregunta1	long	%8.0g	nueva_
<input checked="" type="checkbox"/>	nueva_pregunta2	pregunta2	long	%24.0g	nueva_
<input checked="" type="checkbox"/>	nueva_pregunta3	pregunta3	long	%8.0g	nueva_
<input checked="" type="checkbox"/>	nueva_pregunta4	pregunta4	long	%19.0g	nueva_
<input checked="" type="checkbox"/>	nueva_pregunta5	pregunta5	long	%8.0g	nueva_
<input checked="" type="checkbox"/>	nueva_pregunta6	pregunta6	long	%19.0g	nueva_
<input checked="" type="checkbox"/>	nueva_pregunta7	pregunta7	long	%8.0g	nueva_
<input checked="" type="checkbox"/>	nueva_pregunta8	pregunta8	long	%33.0g	nueva_
<input checked="" type="checkbox"/>	nueva_pregunta9	pregunta9	long	%8.0g	nueva_

**Propiedades**

Variables Copia temporal

Variables	
Nombre	nueva_pregunta1
Etiqueta	pregunta1
Tipo	long
Formato	%8.0g
Etiqueta de valor	nueva_pregunta1
Notas	
Datos	
Marco de datos	default
Nombre de archivo	Dofile.dta
Etiqueta	
Notas	
Variables	27
Observaciones	105