



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Gestión administrativa y calidad de servicio en usuarios de
establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Mora Vilca, Enrique Francisco (orcid.org/0000-0003-2496-9345)

ASESORES:

Dra. Diaz Rodriguez, Nancy Del Rosario (orcid.org/0000-0001-8551-5238) Dr.

Vidal Soldevilla, Javier Orlando (orcid.org/0000-0002-7739-1914)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mis padres Francisco Mora Velazco y Augusta Vilca Mendizábal, por brindarme su apoyo incondicional para alcanzar mis metas trazadas y ser ese soporte inquebrantable ante las adversidades que se presentan en la vida.

A mi hijo Alessandro Mora Canevaro, por ser fuente de inspiración de todos mis sueños y anhelos que espero seguir construyendo en mi vida personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo, por permitir seguir forjándome en mi desarrollo profesional y ser un vehículo importante para lograr mis objetivos.

A todos los docentes que me brindaron sus conocimientos y contribuyeron de inicio a fin para el alcance de mis metas.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y operacionalización	11
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	13
3.5 Procedimientos	15
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Valores de fiabilidad de la gestión administrativa	14
Tabla 2. Valores de fiabilidad de la calidad de servicio	16
Tabla 3. Prueba de normalidad entre ambas variables	18
Tabla 4. Análisis de correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en usuarios	20
Tabla 5. Análisis de correlación entre la planeación y la calidad de servicio en usuarios	22
Tabla 6. Análisis de correlación entre la organización y la calidad de servicio en usuarios	24
Tabla 7. Análisis de correlación entre la dirección y la calidad de servicio en usuarios	26
Tabla 8. Análisis de correlación entre el control y la calidad de servicio en usuarios	22

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en usuarios de los establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023; el tipo de estudio fue básico, con un diseño no experimental, de enfoque cuantitativo y nivel correlacional. La población que fue materia de investigación estuvo conformada por un total de 110 trabajadores entre personal de salud y administrativo, que laboran en establecimientos de salud del distrito de Huaral. Para la realización de este estudio se aplicó un instrumento – cuestionario, las cuales iban a medir las variables gestión administrativa y calidad de servicio. En este procedimiento se utilizó un primer cuestionario de 16 preguntas en relación con la primera variable. Asimismo, se utilizó un segundo cuestionario de 12 preguntas con relación a la segunda variable. En ambos casos la medición iba a estar sometida bajo la escala de Likert. Para el procesamiento de datos se usó el programa SPSS Vers-25. Las conclusiones de este estudio arrojaron que existe un grado de correlación positiva de magnitud de media entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio, consiguiendo una correlación bilateral de 0.563.; de esta manera se determina que, si la Gestión Administrativa presenta mejoras, la calidad de servicio también mejorará en el mismo sentido y magnitud.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, trabajadores.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between administrative management and quality of service in users of health facilities, Huaral district, 2023; The type of study was basic, with a non-experimental design, quantitative approach, and correlational level. The population that was the subject of the research was made up of a total of 110 workers, including health and administrative personnel, who work in health facilities in the district of Huaral. To carry out this study, an instrument – questionnaire was applied, which were going to measure the variables administrative management and quality of service. In this procedure, a first questionnaire of 16 questions was used in relation to the first variable. A second questionnaire of 12 questions was also used in relation to the second variable. In both cases, the measurement was to be submitted under the Likert scale. The SPSS Vers-25 program was used for data processing. The conclusions of this study showed that there is a degree of positive correlation of mean magnitude between the variables administrative management and quality of service, achieving a bilateral correlation of 0.563. In this way, it is determined that, if Administrative Management presents improvements, the quality of service will also improve in the same sense and magnitude.

Keywords: Administrative management, quality of service, workers.

I. INTRODUCCIÓN

El acceso a una adecuada atención en salud es un derecho de todo ser humano, el cual está orientada a que toda persona sin diferencia de algún tipo o característica merece recibir atenciones médicas de calidad, ya que debido a esta facultad se alcanzarán los mejores estándares de vida (OMS, 2020). A nivel internacional, se halló que debido a una mala calidad de atención en salud se registraron 8.4 millones de fallecimientos, principalmente en aquellos países donde la población percibe ingresos económicos bajos. Debido a estos resultados, se estimó que si se contara con una estructura sólida sanitaria se evitarían un aumento considerable de muertes por año (Organización mundial de la salud, 2020). Por otra parte, se obtuvieron reportes que estiman que el 60% de las defunciones pudieron haberse evitado si es que se hubiera realizado un correcto y oportuno manejo en el tratamiento de los pacientes. Además, bajo este contexto se determinó que uno de los factores principales de los fallecimientos y pérdidas de vida a nivel mundial se relacionaron a una mala e ineficiente calidad de atención. (Banco Interamericano de Desarrollo, 2018).

Por otro lado, los países latinoamericanos atraviesan una serie de problemáticas en relación con el ámbito de salud, por lo que es necesario hacer una reforma en base a controles eficientes en gestión administrativa. Por ello, se plantean soluciones teniendo como objetivos principales: Mejorar el acceso o cobertura en salud y disminuir los gastos con el fin de incrementar la eficiencia de las metas programadas (CEPAL, 2018). Debido a esta realidad, las comunidades internacionales que integran la OPS, admitieron por unanimidad una disposición que comprende la descripción de estrategias para el acceso sanitario de la persona, familia y comunidad diseñado en base a políticas públicas que lleven a un proceso de transformación y fortalecimiento del sistema de salud (OPS, 2018).

En el contexto nacional, con relación a la calidad del producto que se oferta a los clientes se determinó que existen diferentes factores que aparentemente predisponen a una mala atención en los establecimientos de salud. Entre ellas se reporta como causa principal la atención por parte del personal médico, así como también la poca información que se brinda a los pacientes en diferentes aspectos (Susalud, 2021).

Del mismo modo, en nuestro país se reportó que sólo el 14% de los establecimientos de salud tienen capacidad de gestión; además que el 32% cuenta con una infraestructura adecuada y sólo el 25% con suficiencia de equipos. Es por ello, que es indispensable que una gestión que busque el éxito cuente con un personal capacitado de trabajo en equipo, manejo de temas de comunicación y liderazgo por un funcionario competente (MINSA, 2019). Por tales razones, se considera que a medida que mejore una gestión administrativa; ésta influenciará de manera positiva en el buen servicio que de brinde al cliente. Por otro lado, la calidad de atención se ha transformado en una parte importante ya que de ella va a depender el alcance de satisfacer las necesidades que se están buscando. Referente a ello se requiere que nuestro sistema sanitario sea único y no se encuentre sesgado, asimismo que los recursos sean distribuidos equitativamente y de forma descentralizada (MINSA, 2020).

A nivel local, los establecimientos que se encuentran en la ciudad de Huaral exhiben diferentes falencias que estarían relacionadas a la gestión administrativa, razón por la cual es muy probable que esté influyendo en los servicios que se oferta a los clientes. Se reportó que en la región Lima-Provincias existe insatisfacción en la calidad de servicios donde existe mayor desaprobación en el profesional odontólogo y en el técnico de enfermería (Diresa, 2022). Los establecimientos de salud en estudio exponen diversas particularidades, tales como: su funcionamiento en locales que son prestados por las comunidades, es decir no pertenecen al Minsa. Asimismo, la infraestructura en la mayoría de estos establecimientos es precaria y presenta estrechez en los servicios de atención al paciente. De igual manera, existe una carencia de insumos y equipos que son utilizados en la parte preventiva, diagnóstico y tratamiento de los pacientes. Este conjunto de falencias presuntamente estaría predispuesta a la gestión administrativa y por consiguiente estaría influyendo de manera directa en las atenciones que se otorga a la población.

Frente a esta problemática, se estableció la siguiente pregunta: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en usuarios de los establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023? Del mismo modo establecieron las preguntas específicas: ¿Qué relación existe entre la planificación y la calidad de servicio en usuarios de los establecimientos de salud, distrito de

Huaral, 2023?; ¿Qué relación existe entre la organización y la calidad de servicio en usuarios de los establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023?; ¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad de servicio en usuarios de los establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023?; ¿Qué relación existe entre el control y la calidad de servicio en usuarios de los establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023?.

Este estudio se justifica por medio de esta investigación, ya que nos permitió conocer la relación entre la G.A y la calidad de servicio y de acuerdo a ello elaborar un diagnóstico para así buscar alternativas de mejora que estén orientadas a una buena atención que puedan percibir los usuarios de esta localidad. Desde el aspecto teórico, es importante porque nos dirigió a validar propuestas o alternativas de mejora que se relacionen a la gestión administrativa elaborado desde un contexto de planificación, elaboración de un cronograma y el desarrollo de las actividades para establecer un plan de mejora continua. En cuanto al aspecto social, el resultado del estudio nos permitió plantear propuestas de mejora que están inmersas a las atenciones que se brinda a los clientes, las cuales están plasmadas a través de sus recomendaciones.

Por lo expuesto, se expuso como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la G.A y la calidad de servicio en usuarios de los establecimientos de salud, Huaral, 2023. Dentro de los objetivos específicos: Identificar la relación entre la planificación y la calidad de servicio en usuarios de los establecimientos de salud, Huaral, 2023; Identificar la relación entre la organización y la calidad de servicio en usuarios de los establecimientos de salud, Huaral, 2023; Establecer la relación entre la dirección y la calidad de servicio en usuarios de los establecimientos de salud, Huaral, 2023; Establecer la relación entre el control y la calidad de servicio en usuarios de los establecimientos de salud, Huaral, 2023.

En base al presente estudio, se planteó la hipótesis general: la G.A se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios de los establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023. A su vez, las hipótesis específicas son: la planificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios de los establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023; la organización se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios

de los establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023; la dirección se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios de los establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023; el control se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios de los establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Actualmente, toda organización que pertenezca al sector público o privado y que tenga establecido sus objetivos en función de alcanzar el éxito; tiene que manejar una gestión administrativa coherente en sus ideales como empresa. Para ello se requiere formar una buena estructura organizacional, que cuente con un personal motivado y comprometido con las metas que busca la empresa. Si esta premisa lo englobamos en el ámbito de la salud, se expondría que la aplicación de una buena gestión conllevaría a tener un sistema sanitario adecuado, con la capacidad de ofrecer a la población estándares de calidad que causen un impacto de satisfacción en los usuarios. Para ello, citaremos a continuación diferentes estudios que se realizaron dentro de un marco nacional y mundial

En el plano internacional, Mulwa, y Ahmad (2021), a través de su investigación determinaron la perspectiva en el usuario a través de la calificación de la gestión en administración y el nexo con el tipo de servicio que se oferta a los clientes de un centro hospitalario de Kenia. Se analizaron factores como el proceso, liderazgo y calidad del servicio que se brindan. Se utilizó un instrumento para recopilar datos del personal y de los pacientes aplicando un muestreo de 80 trabajadores. Esta investigación determinó una correlación significativa, arrojando un Rho de Spearman de 0.79.

Por su parte Rizzo (2021), en su estudio de procesos en administración y calidad del servicio en usuarios de un sanatorio en Ecuador, encontró que existe asociación entre estas dos variables. La muestra fue un total de 120 usuarios. De tal modo, se registró un Alfa de Cronbach de 0.863. Se obtuvo un Rho Spearman de 0.64. De igual forma, Altamirano (2020), en un Hospital de Ecuador elaboró un estudio con el fin de establecer una relación entre la G.A y la calidad del servicio que reciben los clientes de esta localidad. Utilizó un método de estudio tipo básico, con corte transversal. El grupo que se seleccionó estuvo conformado por 90 clientes, donde se determinó con la prueba Rho un valor igual a 0,894 y una $p < 0,01$. Por consiguiente, se concluyó que existe una relación asertiva de la G.A con la calidad del servicio.

En el ámbito nacional, Rojas (2020), realizó un estudio de nivel correlacional cuyo objetivo fue establecer si existe asociación entre la G.A y la calidad de los servicios de la Red Asistencial de Loreto, tomando una muestra de 381 usuarios. Los instrumentos fueron validados mediante el método Delphi que arrojaron un 84,20% y un Rho de Spearman de 0.838. El estudio determinó que existe una asociación alta entre la G.A y la calidad de los servicios. Asimismo, Diaz (2020) en su estudio basado en la G.A y la calidad del servicio en un nosocomio de Lima, identificó la relación entre cada variable en mención. Utilizó un método de tipo básico con nivel correlacional. Se halló un Rho Spearman de 0.449 y un sig. bilateral de 0.013, determinándose una relación entre ambas variables. Debido a estos resultados, se concluyó que mientras se ejecute una mejor gestión administrativa se obtendrá una mayor calidad en el servicio.

A su vez, Trujillo (2022) elaboró un estudio acerca de la G.A y la calidad de servicio de un centro sanitario de Huaura. Aplicó un tipo de estudio básico con nivel correlacional. El grupo en estudio se conformó por 30 colaboradores y 30 usuarios que reciben atención en el mencionado centro. Se obtuvo un Rho Spearman de 0.688. Además, se estableció que hay una correlación positiva. Por su parte, Blanco (2022), en su estudio de G.A y calidad de servicio del usuario en un nosocomio de Chancay, realizó un estudio con una muestra de 104 usuarios. Para ello aplicó un estudio básico de nivel correlacional. Los hallazgos arrojaron Rho de Spearman de 0.583. Por otra parte, Rioja (2022), en su investigación referente a la G.A y calidad de los servicios en un Establecimiento de rehabilitación, obtuvo como parte de sus resultados una correlación positiva entre la planeación y la calidad de los servicios. Se hallaron un Rho de Spearman = 0.653; por lo tanto, se determinó que mientras se ejecute una óptima planeación en la administración, los servicios que se brinden serán de mayor calidad. Por su lado, Pando (2019) dentro del desarrollo de su estudio respecto a la G.A y la calidad de servicio en un nosocomio de EsSalud, encontró como una de sus dimensiones en estudio, la organización, se asocia con la calidad de servicio en un grado alto. Se identificó un coeficiente de Pearson = 0.801; por lo que se determinó que, si existe una buena organización en este nosocomio, repercutirá positivamente en la calidad de servicios que se oferten a los pacientes. A su vez, Panduro (2022) en su investigación de G.A y calidad de servicios de salud, obtuvo dentro de sus resultados una correlación positiva alta

entre la dirección y la calidad de servicios. Se encontró un Rho de Spearman = 0.976. De tal modo, se estableció que, si se cuenta con una dirección eficiente en la organización, se mejorará la calidad de servicio que se oferte a los pacientes. De otro lado, Rioja (2022) a través de su investigación en G.A y calidad de los servicios en un centro de rehabilitación, recopiló como parte de sus hallazgos la relación que existe entre el control en administración y la calidad de los servicios. Los resultados arrojaron que existe una correlación positiva entre el control administrativo y la calidad de los servicios. Se halló un Rho de Spearman = 0.874 y un Sig. Bilateral de 0,003. Se concluyó que mientras se lleve a cabo un buen control administrativo, los servicios de salud en el mencionado centro serán de mayor calidad.

Respecto a las bases teóricas, nos centraremos en las definiciones orientadas en investigaciones anteriores. Es así como tenemos a Mûnch y García (2019), quienes conceptualizaron que la G.A es un sistema de componentes que tiene como objetivo encontrar la máxima expresión de las capacidades en cada parte de una organización y así lograr alcanzar los objetivos trazados; asimismo, se refirieron a cuatro procesos básicos de la administración (planeación, organización, control y dirección); por otro lado, Mendoza (2018), sostiene que la gestión administrativa es una estructura sistemática, que se relaciona a procedimientos coherentes y que están orientados al logro de metas. Por su parte Riffo (2019), establece que la gestión administrativa es un instrumento abstracto de gran transcendencia para el desarrollo y funcionamiento de las organizaciones, en razón de que nos permite gestionar eficientemente los recursos. Además, se orienta al análisis de procesos internos de autoevaluación para la obtención de los resultados esperados; para ello, es necesario la aplicación del proceso administrativo, el cual tiene como parte inicial a la planificación que consiste en establecer todas las actividades que contribuirán al desarrollo organizacional. A su vez, Panduro (2022) sostiene que la gestión administrativa engloba metas a mediano y largo plazo. Asimismo, que cada fase o etapa son de gran relevancia para el alcance de los objetivos. Estas a su vez comprenden: planificación, organización, dirección y control. Para Chávez, Moscoso y Manrique (2018), la gestión administrativa está formada por una estructura que abarca diferentes partes en función de actividades, procesos y recursos las cuales conllevan al logro de metas. Respecto el estudio de las dimensiones, tenemos como primera dimensión

a la planeación. Esta a su vez, representa la primera etapa del proceso administrativo. Para Mûnch y García (2019), esta fase comprende el planteamiento de los objetivos y en referencia a ello la selección de actividades que se desarrollarán para alcanzar los objetivos trazados. Se considera a la investigación como una base fundamental en esta etapa. Por su parte, Bueno (2018), define a la planeación como la proyección de escenarios a futuro; asumiendo los caminos por el cual se orientará la organización y de esta manera anticiparse asertivamente en búsqueda de mejores resultados. Por la tanto al emplearse este tipo de tácticas existirá una mayor probabilidad de éxitos en los logros. Respecto a la segunda etapa del proceso administrativo, conocida como la organización, Mûnch y García (2019) sostienen que consiste desarrollar un esquema de engranaje para enlazar coherentemente un plan de acción, teniendo en cuenta ciertos criterios como la jerarquía, disposición, relación y agrupación de acciones para simplificar y priorizar acciones de forma racional. Mientras que Anhelía (2021), refiere que la organización es un tipo de diseño donde cada parte es un elemento fundamental para su desarrollo, resaltando en primer orden el recurso humano. A su vez que debe existir una articulación ligada entre el recurso humano y recurso financiero. El funcionamiento de este binomio permitirá el logro de metas establecidas. Para Bueno (2018), esta fase de la organización comprende la interacción adecuada entre los recursos de la empresa y las acciones en función de ellas. De esta manera se obtenga un óptimo funcionamiento de parte de los colaboradores y el servicio que brindan sea de gran satisfacción para el usuario. Además, se enfatiza que en una buena organización debe existir un lenguaje sencillo y claro entre los mismos colaboradores.

Como tercera dimensión tenemos a la etapa de la dirección. Para Armijos (2019), esta fase engloba la determinación de funciones específicas dentro de la organización teniendo como meta el éxito de las decisiones planteadas. Asimismo, González (2020) y Vasquez (2021), sostienen que esta parte de la gestión administrativa es clave para llevar a cabo las etapas anteriores, por medio de conocimientos y encabezado por un líder. De otro lado Anhelía (2021), define esta etapa como la parte de un proceso con lineamientos establecidos a cumplirse y donde el líder o gerente buscará fomentar la motivación en sus trabajadores. Asimismo, afianzar la comunicación de las distintas áreas de la empresa para el

alcance de los logros. La parte final de la gestión administrativa es el control; para ello Robles (2018), lo conceptualiza como una evaluación de los procesos que ya fueron ejecutados y a la vez el impacto que se logró alcanzar. De igual forma, la detección de errores y situaciones que deberán corregirse como parte de una evaluación interna. Para Mûnch y García (2019) lo definen como una escala de medida de resultados, el cual tiene como objetivo determinar las situaciones por las cuales no se alcanzó el éxito deseado. Del mismo modo, establecer las medidas a corregirse con la finalidad de replantear o acercarse a los resultados planteados. Por su parte Anchelia (2021), describe a la etapa del control como la evaluación de un proceso que tiene como objetivo subsanar ciertos errores que se hayan identificado dentro del mismo. Para finalizar Bueno (2018), relaciona a la etapa del control como el análisis a cada actividad ejecutada a fin de diferenciar los logros y desaciertos dentro de todo el proceso, además menciona que ésta a su vez comprende sub-fases como medición, verificación y retroalimentación.

Con referencia a la calidad de servicio, nos centraremos en los respectivos fundamentos teóricos. Para Maldonado (2018), define a esta variable como la agrupación de propiedades de un determinado producto, los cuales tienen como finalidad alcanzar estándares de satisfacción con relación a las necesidades del cliente o usuario. Asimismo, establece que la calidad se encuentra inmersa dentro de un proceso de mejoría constante de la empresa, donde están involucrados todos los integrantes que conforman la organización y a la vez que éstos estén comprometidos con los objetivos que pretende la empresa. Por otra parte, Rojas (2020) menciona que la calidad de servicio no está asociada solo en función de lo que propone una empresa; por el contrario, sostiene que se debe tomar en cuenta la responsabilidad en la elección de los servicios a los usuarios. De este modo, la empresa debería realizar evaluaciones internas en base al protagonismo que tiene el cliente. De otro lado Acosta (2018), señala que la calidad de servicio engloba a un agrupamiento de estrategias orientadas a la búsqueda del mejoramiento continuo de la empresa. Asimismo, Mejía (2018) subraya que la calidad de servicio contribuye con la organización a incrementar la satisfacción en relación con los clientes, teniendo como uno de sus ejes principales la credibilidad que se suscite en los usuarios cuando se dispongan a solicitar algún servicio. Además, le otorga un valor agregado a los elementos intangibles con los cuales cuenta una empresa.

Por su parte, Bustamante (2020) refiere que el cliente siempre se orientará a un lugar donde se le ofrezca un mejor servicio y que si éste es de calidad existirá una fidelización por un tiempo indeterminado debido a la satisfacción permanente que el cliente ha encontrado. En cuanto a las dimensiones de esta segunda variable, Maldonado (2018) explica que la calidad de servicio se encuentra constituida por diversas partes que se ajustan a su propia evaluación y que son necesarios para crear una expectativa óptima del usuario hacia la compañía.

Como primera dimensión podemos citar a los elementos tangibles, la cual está referida al aspecto material y visible que puede encontrarse dentro de una empresa u organización. En términos específicos se refiere al conjunto de equipos, materiales, insumos e infraestructura con los cuales cuenta una empresa. Como segunda dimensión está la fiabilidad, la cual representa el tipo de habilidad para ofrecer un servicio de manera confiable; además del cumplimiento de los mismos de forma inmediata y eficiente. Por otra parte, como una tercera dimensión se hace referencia a la capacidad de respuesta, donde se resalta la velocidad y la comunicación asertiva dentro de los grupos o áreas de la misma empresa. Para ello se hace una valoración de la eficiencia debido a los logros; agregado a ello se toma en cuenta como parte de esta etapa, la disponibilidad de atención por parte de los trabajadores. La cuarta dimensión enmarca a la seguridad, la cual aborda el grado de confianza que un colaborador puede transmitir al cliente en el preciso instante de una atención. De acuerdo con esta premisa se entiende que el cliente tiene que estar convencido que la adquisición de su producto ha sido totalmente beneficioso para ellos. Finalmente, como una quinta dimensión tenemos a la empatía, la cual considera que el cliente representa un universo propio con gustos particulares por lo cual debe ser tratado de manera individual. Además de ello, esta dimensión engloba la comprensión que debe existir de parte de los gerentes de una empresa a los trabajadores y de los trabajadores frente a los usuarios.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Este estudio es de tipo básico, ya que por medio de un análisis se pudo conocer la realidad actual del problema y asimismo la relación de ambas variables. (CONCYTEC, 2019).

3.1.2 Diseño de investigación

Esta investigación cuenta con un enfoque cuantitativo puesto que se basa en planteamientos propios, orientados por situaciones que son cuantificables y el uso de herramientas como instrumento de medición. Además, se utilizará un diseño no experimental, ya que ésta se realizará bajo circunstancias no provocadas deliberadamente, es decir sin alterar ninguna variable. A su vez presenta un nivel correlacional ya que se pretende buscar una asociación entre ambas variables en un determinado contexto. De igual forma, esta investigación presenta un corte transversal ya que el agrupamiento de información se suscita en un momento exclusivo y en un tiempo establecido.

3.2. Variables y operacionalización

V1: Gestión administrativa

Definición conceptual: Para Mûnch y García (2019), conceptualizaron que la gestión administrativa es un sistema de componentes que tiene como objetivo encontrar la máxima expresión de las capacidades en cada parte de una organización y así lograr alcanzar los objetivos trazados; asimismo, se refirieron a cuatro procesos básicos de la administración (planeación, organización, control y dirección); por otro lado, Mendoza (2018), sostiene que la gestión administrativa es una estructura sistemática, que se relaciona a procedimientos coherentes y que están orientados al logro de metas.

Definición operacional: Para la recopilación de información se utilizó un cuestionario de 16 ítems para posteriormente procesarlas y obtener resultados. Esta encuesta se dividió en función de las 4 dimensiones determinadas.

Seguidamente fue aplicada a los colaboradores que trabajan en establecimientos de salud del distrito de Huaral. El recojo de esta información será sometida a una valoración por medio de una escala ordinal de Likert.

V2: Calidad del servicio

Definición conceptual: Para Maldonado (2018), define a esta variable como la agrupación de propiedades de un determinado producto, los cuales tienen como finalidad alcanzar estándares de satisfacción con relación a las necesidades del cliente o usuario. Asimismo, establece que la calidad se encuentra inmersa dentro de un proceso de mejoría constante de la empresa, donde están involucrados todos los integrantes que conforman la organización y a la vez que éstos estén comprometidos con los objetivos que pretende la empresa.

Definición operacional: Esta variable estará sujeta a una medición por medio de un cuestionario de 12 ítems, la cual abordará sus 5 dimensiones. La presente encuesta será tomada a los colaboradores que trabajan en establecimientos de salud del distrito de Huaral. El recojo de esta información será sometida a una medición a través de una escala ordinal de Likert.

3.3. Población

3.3.1 Población

Se formó en base a 110 trabajadores que laboran en establecimientos de salud perteneciente al Distrito de Huaral, los cuales cumplen con un horario establecido de 150 horas al mes, divididos en una jornada laboral por día de 6 o 12 horas.

Criterio de Inclusión:

El presente estudio incluye a los trabajadores de salud de los distintos establecimientos. Entre ellos al personal administrativo, pues sostienen un trato también directo con los pacientes.

Criterio de exclusión:

En esta investigación, no formarán parte del estudio el personal de limpieza ni el personal de seguridad.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Podemos citar a Thomas (2021) quien lo define como la medición de diferentes características de determinadas variables con relación a su propio estudio, obteniendo de esta manera el acuerdo o desacuerdo, en función a las distintas situaciones que se busca evaluar. La presente investigación, se realizará por medio de una encuesta, que será ejecutada en los colaboradores de los establecimientos sanitarios del distrito de Huaral y de esa forma recopilar datos basados en sus opiniones acerca de las variables que son objetos de estudio.

Instrumento

Para Hernández y Mendoza (2018), un cuestionario se define como un conjunto de preguntas abiertas o cerradas las cuales son dirigidas al sujeto dentro de una línea de estudio. En referencia a esta investigación se diseñaron 2 cuestionarios que nos servirán como instrumento. Por un lado, el primer cuestionario nos permitió medir la gestión administrativa; y un segundo cuestionario que fue diseñado para medir la calidad de servicio. Se usó una valoración gradual.

Validez de instrumento

Los instrumentos fueron validados por 3 expertos; 01 docente universitario y 02 maestros que laboran en la Red Huaral – Chancay – DIRIS Lima. Los mencionados expertos evaluaron exhaustivamente cada pregunta formulada y determinaron que es viable la aplicación de ambos instrumentos.

Confiabilidad de los instrumentos

Piloto de confiabilidad.

Población: 20 colaboradores de un establecimiento sanitario en Huaral.

La confiabilidad del instrumento se validó a través del programa SPSS V25 y mediante la prueba de fiabilidad de alfa de Cronbach:

Fiabilidad de la variable 1

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elemen.
,750	16

Interpretación: La variable G.A que comprende 16 preguntas aplicado en un piloto de 20 usuarios, tuvo como resultado un A. de Cronbach 0.750, el cual lo determina como aceptable, y aprobando de esta manera la prueba de fiabilidad.

Fiabilidad de la variable 2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elemen.
,839	12

Interpretación: La variable Calidad de servicio, que comprende 12 preguntas del cuestionario aplicado en un piloto de 20 usuarios, tuvo como resultado un alfa de Cronbach 0.839, el cual lo determina como buena, y aprobando de esta manera la prueba de fiabilidad.

Confiabilidad del instrumento final

Población: 110 trabajadores de establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023

La confiabilidad del instrumento se validó a través del programa SPSS V25 y mediante la prueba de fiabilidad de alfa de Cronbach:

Tabla 1

Fiabilidad de la variab. 1

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elemen.
,781	16

Interpretación: La variable G.A que comprende 16 preguntas, tuvo como resultado un alfa de Cronbach 0.781, el cual lo determina como aceptable, y aprobando de esta manera la prueba de fiabilidad.

Tabla 2

Fiabilidad de la variab. 2

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elemen.
,834	12

Interpretación: La variable Calidad de servicio, que comprende 12 interrogantes, tuvo como resultado un alfa de Cronbach 0.834, el cual lo determina como aprobatorio, y de esta manera confirma la prueba de fiabilidad.

3.5. Procedimientos

Para empezar con este trabajo de investigación, se elaboró un planteamiento y análisis del problema suscitado en los diferentes establecimientos sanitarios del distrito de Huaral, seguidamente se estableció el título de la investigación conformada por nuestras variables de estudio, posteriormente se hizo una descripción de la situación del problema por medio de procesos coherentes las cuales estuvieron fundamentados en diferentes contextos, partiendo desde un plano internacional, luego nacional y finalmente local. A continuación, se planteó nuestro problema por medio de una pregunta y en referencia a ello se elaboró y justificó desde un marco teórico, metodológico y práctico para determinar de esta manera los objetivos generales y objetivos específicos. A esta sucesión de hechos se añadió también las hipótesis. A su vez se elaboró el marco teórico, iniciando por los antecedentes nacionales e internacionales. Metodológicamente el estudio fue

de tipo básico. Se empleó un diseño no experimental con un enfoque cuantitativo que recopiló información en un espacio y tiempo determinado. Posterior a ello, en base a teorías conceptuales se fundamentó cada variable, se dimensionó de la misma forma y se llegó a esquematizar la operacionalización de variables. Finalmente, se tomó como objeto de estudio a una población de 110 trabajadores de establecimientos de salud del distrito de Huaral. Se aplicó 2 cuestionarios cada uno estructurado en función de cada variable.

3.6. Método de análisis de datos

Para Ñaupas (2018) establece que el análisis de datos abarca 2 etapas: la primera es el procesamiento de datos, el cual está asignado al propio análisis de datos. En segundo lugar, está la reducción de datos, proceso por el cual se determina los datos desde una función estadística. El presente estudio de investigación utilizó el SPSS Vers.26, para el respectivo procesamiento y análisis descriptivo, el cual estuvo direccionado para un exacto cálculo o análisis de cada variable. Por otro lado, se utilizó el Spearman, el cual fue orientado según una prueba de normalidad por Shapiro-Wilk. Finalmente, para establecer la relación de las variables se cogió como prototipo al rango de significancia de correlación.

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación se elaboró en base al sostenimiento de los principios éticos internacionales, el cual estuvo centrado en uno de los principios fundamentales, la cual es la autonomía. En referencia a este principio podemos resaltar la autonomía y voluntad propia de cada individuo en su ejercicio de participación; por otro lado; el principio del respeto, el cual abarca la validez de las facultades de cada participante; asimismo el principio de ética y moral, el cual comprende la aceptación de las diversas posturas éticas de los participantes; a su vez tenemos al principio de responsabilidad, el cual implica que en cada etapa del presente estudio de investigación se trabajó con dedicación para alcanzar datos fidedignos. Finalmente se cumplió a cabalidad con el conjunto de pautas y directrices estipuladas en los lineamientos de investigación establecidos por la Universidad.

IV. RESULTADOS

Hipótesis de normalidad:

Ho: Los datos tienen una distribución normal

H1: Los datos no tienen una distribución normal

Tabla 3 Prueba de normalid.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadísti.	gl	Sig.
Gestión administ.	,141	110	,000
Calidad de servic.	,261	110	,000

Al 95% de nivel de significancia, se verifica que el valor $p = 0.000 < 0.05$ y $0.000 < 0.05$, rechazan a la hipótesis nula por lo cual los datos en ambos casos no tendrían una distribución normal. Según los resultados que se hallaron, se justifica el uso de estadística no paramétrica.

Contrastación de hipótesis:

Ho: La G.A no se relaciona con la calidad de servicio en usuarios de establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023

H1: La G.A se relaciona con la calidad de servicio en usuarios de establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023

Tabla 4

Correlación entre G.A y la calidad de servicio en usuarios de establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023

			Correlaciones	
			VAR00001	VAR00002
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coef. de correlac.	1,000	,563**
		Sig. (bilat.)	.	,000
		N	110	110
	Calidad de servicio	Coef. de correlac.	,563**	1,000
		Sig. (bilat)	,000	.
		N	110	110

Interpretación:

Se obtuvo que el p-valor es 0,000 <0,05 con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis en estudio, en base a ello se puede determinar que existe relación entre la variable G.A y Calidad de servicio, asimismo, presenta una correlación 0,563. Es así que se concluye, si la G.A mejorara, la calidad de servicio también lo hará en todas sus dimensiones.

Hipótesis Específica 1

H₀: La planeación no se relaciona con la calidad de servicio en usuarios de establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023

H₁: La planeación se relaciona con la calidad de servicio en usuarios de establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023

Tabla 5

Correlación entre la planeación y la calidad de servicio en usuarios de establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023.

			PLANEACION	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	PLANEACION	Coef. de correlac.	1,000	,890**
		Sig. (bilat.)	.	,000
		N	110	110
	CALIDAD DE SERVICIO	Coef. de correlac.	,890**	1,000
		Sig. (bilat.)	,000	.
		N	110	110

Interpretación:

Se puede observar que el valor $p=0.000 < 0.01$, en base a ello se puede determinar que existe una relación significativa alta entre la planeación y a la calidad de servicio en usuarios de establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023; con un Rho Sperman =0,890, el cual concluye una asociación alta.

Hipótesis específica 2

Ho: La organización no se relaciona con la calidad de servicio en usuarios de establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023

H1: La organización se relaciona con la calidad de servicio en usuarios de establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023

Tabla 6

Correlación entre la organización y la calidad de servicio en usuarios de establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023

			ORGANIZACION	CALIDAD DE SERVICIO
			N	
Rho de Spearman	ORGANIZACION	Coef. de correlac.	1,000	,700**
		Sig. (bilat.)	.	,000
		N	110	110
	CALIDAD DE SERVICIO	Coef. de correlac.	,700**	1,000
		Sig. (bilat.)	,000	.
		N	110	110

Interpretación:

Se puede observar que el valor $p=0.000 < 0.01$, en base a ello se puede determinar que existe una relación significativa alta entre la organización y la calidad de servicio en usuarios de establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023; con un Rho Spearman =0,700, el cual concluye una correcta asociación.

Hipótesis específica 3

Ho: La dirección no se relaciona con la calidad de servicio en usuarios de establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023

H1: La dirección se relaciona con la calidad de servicio en usuarios de establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023

Tabla 7

Correlación entre la dirección y la calidad de servicio en usuarios de establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023

			DIRECCION	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	DIRECCION	Coef. de correlac.	1,000	,468**
		Sig. (bilat)	.	,000
		N	110	110
	CALIDAD DE SERVICIO	Coef. de correlac.	,468**	1,000
		Sig. (bilat)	,000	.
		N	110	110

Interpretación:

Se puede observar que el valor $p=0.000 < 0.01$, en base a ello se puede determinar que existe una relación significativa alta entre la dirección y la calidad de servicio en usuarios de establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023; con un Rho Sperman =0,468, el cual concluye una buena asociación.

Hipótesis específica 4

Ho: El control no se relaciona con la calidad de servicio en usuarios de establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023

H1: El control se relaciona con la calidad de servicio en usuarios de establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023

Tabla 8

Correlación entre el control y la calidad de servicio en usuarios de establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023.

			CONTROL	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	CONTROL	Coef. de correlac.	1,000	,566**
		Sig. (bilat.)	.	,000
		N	110	110
	CALIDAD DE SERVICIO	Coef. de correlac.	,566**	1,000
		Sig. (bilat.)	,000	.
		N	110	110

Interpretación:

Se puede observar que el valor $p=0.000 < 0.01$, en base a ello se puede determinar que existe una relación significativa alta entre el control y la calidad de servicio en usuarios de establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023; con un Rho Serman =0,566, el cual concluye una asociación correcta.

V. DISCUSIÓN

En esta parte de la investigación se pondrá en manifiesto la discusión referente a los resultados que se hallaron. Para ello se contrastaron con otros resultados provenientes de estudios similares y autores que formaron parte de los antecedentes. Como parte de estos resultados, respecto a nuestro objetivo general que planteaba determinar la relación que existe entre la G.A y la calidad de servicio, se obtuvo el p-valor de $0,000 < 0,05$ con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis en estudio. En base a ello se puede afirmar que existe relación entre las mismas; del mismo modo, presenta una correlación de 0,563. Por lo tanto, se concluyó que, si la G.A mejorara, la calidad de servicio también lo hará en todas sus dimensiones.

Estos resultados alcanzaron una similitud con los estudios realizados por Rizzo (2021) quien, en su investigación sobre la G.A y calidad del servicio en usuarios de un sanatorio en Ecuador, encontró que existe una relación directa entre las mismas. La muestra en su investigación fue un total de 120 usuarios. De tal modo, se registró un resultado de Alfa de Cronbach de 0.863. Se obtuvo un Rho Spearman de 0.64. Por lo tanto, se estableció que, si existe un buen manejo en la G.A de esa institución, también se evidenciará una buena calidad servicio en las atenciones que se brinden. De igual manera, al comparar los resultados con los de Altamirano (2020), quien elaboró una investigación con el fin de identificar la asociación entre la G.A y la calidad del servicio en los clientes en un hospital de Ecuador, halló una correlación positiva muy alta. La muestra para su investigación fue un total de 90 usuarios. Los hallazgos arrojaron un Rho de Spearman de 0,894 y una $p < 0,01$. Por consiguiente, se determinó que si se realiza y ejecuta una buena G.A necesariamente esto repercutirá de manera favorable en la calidad de servicio.

En base a estas similitudes en los resultados, podemos citar a Henry Fayol, quien por medio de su teoría clásica de la administración manifiesta que los procesos administrativos mantienen una relación de afinidad con la calidad de los servicios. En ese sentido, se fundamenta que aquella empresa que desarrolle una buena G.A con características óptimas de eficiencia y eficacia podrá conseguir estándares óptimos de calidad en los servicios que se brinde. Asimismo, sostiene que todo proceso administrativo tiene que estar diseñado bajo un plan coherente, dinámico

y secuencial. Además, enfatiza a la comunicación como un elemento básico que debe estar presente en las distintas áreas que puedan conformar una organización y de esta manera se busque alcanzar los mismos objetivos empresariales.

En referencia a nuestro primer O.E, el cual fue identificar la relación entre la planificación y la calidad de servicios; se halló el valor de $p=0.000 < 0.01$, en base a ello se pudo determinar la presencia de una relación considerablemente significativa entre las mismas, registrando un Rho Spearman $=0,890$, el cual concluye que existe una asociación alta. De este modo, se aceptó la hipótesis específica (H1), el cual establece que, si hubiera una buena planificación en la G.A, la calidad de servicios que se brinde mejorará en beneficio de los usuarios. Estos resultados hallados, muestran una similitud con los estudios realizados por Rioja (2022), en su investigación referente a la G.A y calidad de los servicios en un centro de rehabilitación, donde obtuvo como parte de sus resultados una correlación positiva moderada entre la planificación y la calidad de los servicios. Se hallaron un Rho de Spearman $= 0.653$; por lo tanto, se determinó que mientras se ejecute una óptima planificación en el centro de terapia física, los servicios que se brinden serán de mayor calidad.

En cuanto a nuestro segundo O.E, el cual fue identificar la relación entre la organización y la calidad de servicio; se halló el valor de $p=0.000 < 0.01$, en base a ello se pudo determinar la presencia de una relación altamente significativa entre las mismas, registrando un Rho Spearman $=0,700$, el cual concluye que existe una buena asociación. De este modo, se aceptó la hipótesis específica (H1), el cual establece que, si hubiera una buena organización en la G.A, la calidad de servicios que se brinde mejorará en beneficio de los usuarios. Estos hallazgos exponen una similitud con el trabajo creado por Pando (2019), quien, en su estudio sobre la G.A y la calidad de servicio en un nosocomio de EsSalud, encontró como la organización, se relaciona con la calidad de servicio en un grado de asociación alta. Se identificó un coeficiente de Pearson $= 0.801$; por lo que se determinó que, si existe una buena organización en este nosocomio, repercutirá positivamente en la calidad de servicios que se oferten a los pacientes. Acerca de nuestro tercer O.E, el cual fue identificar la relación entre la dirección y la calidad de servicio; se halló el valor $p=0.000 < 0.01$, en base a ello se pudo determinar la presencia de una

relación altamente significativa entre las mismas, registrando un Rho Spearman $=0,468$, el cual concluye que existe una buena asociación. De este modo, se aceptó la hipótesis específica (H1), el cual establece que, si hubiera una buena dirección en la G.A, la calidad de servicios que se brinde mejorará en beneficio de los usuarios. Estos resultados que se hallaron contienen una similitud con la investigación realizada por Panduro (2022), quien, en su trabajo de G.A y calidad de servicios de salud, obtuvo dentro de sus hallazgos una correlación positiva fuerte entre la dimensión dirección y la calidad de servicios. Se halló un Rho de Spearman $= 0.976$. Finalmente, se estableció que, si se cuenta con una óptima dirección en la organización, se mejorará la calidad de servicio que se oferte a los pacientes.

Respecto a nuestro último O.E, el cual fue identificar la relación entre el control y la calidad de servicio; se halló el valor de valor $p=0.000 < 0.01$, en base a ello se pudo determinar la presencia de una relación altamente significativa entre las mismas, registrando un Rho Spearman $=0,566$, el cual concluye que existe una buena asociación. De este modo, se aceptó la hipótesis específica (H1), el cual establece que, si existe un buen control en la G.A, la calidad de servicios que se brinde mejorará en beneficio de los usuarios. Estos hallazgos mantienen una similitud con los resultados encontrados por Rioja (2022), quien, en su trabajo referente a la G.A y calidad de los servicios en un centro de rehabilitación, obtuvo como parte de sus resultados una correlación positiva entre el control y la calidad de los servicios. Se hallaron un Rho de Spearman $= 0.874$; por lo tanto, se determinó que mientras se ejecute un óptimo control administrativo en el centro de terapia física, los servicios que se brinden serán de mayor calidad.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que existe una relación entre la variable G.A y la variable calidad de servicio. Para ello se halló como resultado una de correlación de 0,563; el cual nos indica que existe una correlación positiva de magnitud media. Por lo tanto, se concluye que, si la G.A mejorara, la calidad de servicio también mejorará.

Segunda: Se estableció que existe una relación entre la planeación y la calidad de servicio. Se halló como resultado un Rho Sperman =0,890, el cual nos indica que existe una relación significativa alta entre las mismas. En consecuencia, se concluye que, si existe una buena planeación en los establecimientos de salud de Huaral, influirá favorablemente en la calidad de servicios que se oferten a los pacientes.

Tercera: Se identificó que existe una relación entre la organización y la calidad de servicio. Para ello se obtuvo como resultado un Rho Sperman =0,700, el cual nos indica que existe una relación significativa alta entre las mismas. Es por ello que se concluye que, si existe una buena organización en los establecimientos de salud de Huaral, repercutirá favorablemente en la calidad de servicios que se oferten a los pacientes.

Cuarta: Se estableció que existe una relación entre la dirección y la calidad de servicio. Para ello se obtuvo como resultado un Rho Sperman =0,468, el cual nos hace referencia una relación significativa alta entre las mismas. Por tal motivo, se concluye que, si se ejecuta una buena dirección en los establecimientos de salud de Huaral, repercutirá positivamente en la calidad de servicios que se oferten a los pacientes.

Quinta: Se identificó que existe una relación entre el control y la calidad de servicio. Para ello se obtuvo como resultado un Rho Sperman =0,566, el cual nos hace referencia una relación significativa alta entre las mismas. Por tal razón, se concluye que, si se ejecuta un óptimo control en los establecimientos de salud de Huaral, repercutirá positivamente en la calidad de servicios que se oferten a los pacientes.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A la oficina encargada del manejo y funcionamiento de los puestos y centros de salud de Huaral, se recomienda hacer un diagnóstico situacional de cada Institución para conocer cuáles son las debilidades o falencias que cuente cada establecimiento y en base a ello plantear estrategias de mejora, que deben estar orientadas dentro de los objetivos que se planteen alcanzar.

Segunda: A la oficina encargada del manejo y funcionamiento de los puestos y centros de salud de Huaral, se recomienda designar un presupuesto coherente y transparente acorde a las necesidades reales que presente cada establecimiento de salud, dirigidas a subsanar las falencias existentes y reforzar el tipo de servicio que se brinda a los clientes.

Tercera: A la oficina encargada del área de personal de los puestos y centros de salud de Huaral, se recomienda brindar capacitaciones periódicas a todo el personal que esté inmerso y relacionado al flujo correcto de atención al paciente y de ese modo se cuente con una respuesta rápida y eficiente ante las necesidades de los usuarios.

Cuarta: A la jefatura de los puestos y centros de salud de Huaral, se recomienda establecer una buena dirección; el cual se debería reforzar a través de reuniones periódicas con los trabajadores de cada Institución. De esta manera, afianzar el desarrollo interpersonal de cada trabajador y afinar la comunicación entre las diferentes áreas o servicios en favor del cumplimiento de las metas institucionales.

Quinta: A la jefatura de los puestos y centros de salud de Huaral, se recomienda establecer un buen control administrativo, donde se innove un sistema o programa digital que nos permita medir la productividad de cada personal con relación a las metas que estén programadas. De igual manera, hacer una evaluación interna de los logros alcanzados y plantear alternativas de mejora acerca de las metas que no se pudieron alcanzar.

REFERENCIAS

Aggarwal, A., Aeran, H., y Rathee, M. (2019). Quality management in healthcare: The pivotal desideratum. *Journal of Oral Biology and Craniofacial Research*, 9(2), 180-182. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.jobcr.2018.06.06>

Aguilar Troncos, Vilca Quispe (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención en el Centro de Salud de Rioja - San Martín*, 2022.

Akiyama, N., Akiyama, T., Hayashida, K., Shirowa, T., & Koeda, K. (2020). Incident reports involving hospital administrative staff: analysis of data from the Japan Council for Quality Health care nationwide database. *BMC Health Service Research*, 20(1), 1054. Recuperado de: <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05903-1>

Aliaga, S. y Alcas, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 18–30. <https://doi.org/10.33890/innova.v6>.

Almeida, A., y Torres, D. (2020). Calidad en la Prestación de Servicios de Salud en un Hospital de Bucaramanga-Colombia. *Espacios*, 41(49), 234-245. <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n49p19>.

Anchelia, V. et al. (2021). La Gestión Administrativa y Compromiso Organizacional en Instituciones Educativas. *Propósitos y Representaciones* 9 (SPE1), e899. Doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899>.

Balcazar, A. (2020). *Gestión administrativa en entidades sociales del estado E.S.E. hospitales de Cundinamarca*. <https://revistas.umanizales.co/index./article>.

Blanco Fitzcarrald (2021). *Gestión administrativa y la relación con la calidad de servicio en salud al usuario externo del Hospital Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay*, 2022.

Boada, A., Barbosa A., & Cobo, E. (2019). La Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación En Salud Universidad De Boyacá*, 6(1), 55-71. Recuperado de: <https://doi.org/10.24267/23897325.408>

Breslau, J., Leckman-Westin, E., Yu, H. et al. (2018) Impact of a Mental Health Based Primary Care Program on Quality of Physical Health Care. *Adm Policy Ment Health* 45, 276–285. <https://doi.org/10.1007/s10488-017-0822>.

Cabana Fanola (2018). *Gestión Administrativa y servicios de atención al usuario en los establecimientos de salud de la Región Callao*. Lima, 2019.

Castellano, S., Peña, O. & Suárez, D. (2019). Calidad de servicio en centros materno-pediátricos del estado Zulia en Venezuela. *Revista Venezolana de Gerencia*. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29059356006/29059356006.pdf>.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe-Cepal. (2018). *Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile. Disponible en: <https://repositorio.cepal.org/bitstream>

De la Garza, J.; Yllán, E. & Barredo, D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. *Redalyc*, 19. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29055767003>.

Díaz, M. (2019). Estudio preliminar sobre desarrollo organizacional y cambio planeado en una organización del sector de los servicios. *Universidad de La Habana*, 288, 245-260.

Donayre Cabezas, Chu Ipanama (2020). *Gestión administrativa y calidad de atención al usuario del centro de salud de Tabalosos*, 2020.

Fajardo Vásquez (2020). *Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador*. *Boletín de epidemiología y salud ambiental*. Ecuador, 2020.

Franco, & Fullana. (2020). Influencia de los modelos de gestión basados en la colaboración público-privada en la eficiencia técnica e investigadora de los hospitales del sistema sanitario público. *Revista de Contabilidad Spanish Accounting Review*, 23.

Gómez Morales (2020). *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas*. Ecuador, 2021.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. (6ta ed.). McGraw-Hill.

Huerta Villanque (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en el usuario externo del Centro Salud Mental Comunitario Ally Waraq-Huaraz, 2021.

Indarwati, M., & Phuoc, P. (2018). Evaluation of Administrative Service Quality Towards JKN Patient Satisfaction. KEMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat, 14(1), 41-48. doi: <https://doi.org/10.15294/kemas.v14i1.14915>.

Kim, Y., & Jang, S. (2018). Nurses' organizational communication satisfaction, emotional labor, and prosocial service behavior: A cross-sectional study. Nursing & Health Sciences, 21(2), 1–8. <https://doi.org/10.1111/nhs.12586>.

Malpartida, J., Tarmeño, L. y Olmos, D. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. (artículo científico). Revista de investigación científica y tecnológica Alpha Centauri. Lima, Perú. <https://journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/28/27>.

Mohamed, S. (2018) Evaluating the Quality of Rural Intensive Case Management Services using Administrative Data: an Exploratory Study. Psychiatr, 897– 907. <https://doi.org/10.1007/s11126-017-9505>.

Morgado Diestra (2020). Relación entre gestión administrativa y niveles de calidad de los servicios de salud, Microred Laredo, Trujillo, 2019.

Organización de las Naciones Unidas, [ONU]. (2022). Objetivos y metas de desarrollo sostenible-Desarrollo Sostenible. <https://n9.cl/tdds>.

Orihuela Flores (2018). Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017.

Ortiz, M., Galindo, A., Valbuena, P., y Duarte, J. (2021). Teoría del desarrollo organizacional: Ineficiencia laboral y organizativa. Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro, 14(14), 32-50. <https://n9.cl/3cqmx>.

Palafox, M., Ochoa, S., y Jacobo, C. (2019). La cultura organizacional como base para la permanencia en las organizaciones. *Revista San Gregorio*, 35, 198-207. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i35.1109>.

Panduro Ismiño (2022). *Gestión Administrativa y calidad de servicio en un Hospital de Yurimaguas, Loreto 2021*.

Pantoja, M., y Garza, J. (2019). Etapas de la administración: Hacia un enfoque sistémico. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 87, 139-154. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2412>.

Paredes, C. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Rev. Recién*. 2020; Vol. 9 / Nº 1. Recuperado de: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/10>

Pérez, M., Orlandoni, G., Ramoni, J., y Valbuena, M. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigmas. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44, 325-343.

Perú 21. (2018). *Essalud: Crisis en hospitales afecta a millones de peruanos*. <https://peru21.pe/lima/essalud-crisis-hospitales-afecta-millones-peruanos146184-noticia>.

Pico Gutiérrez (2022). *Calidad del servicio en los hospitales públicos de la provincia de Santa Elena - Ecuador, 2021*.

Ponce, Z. (2021). *Sistema de Salud en el Perú y el COVID - 19*. Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://bit.ly/393H2FR>.

Quispe Alarcón (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en consultorios externos de medicina en un establecimiento de salud, Piura, 2022*.

Riffo, R. (2019). *Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos*. *Revista Scientific*, 21. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=563>.

Rioja León (2022). *Gestión administrativa y calidad de los servicios de la salud en un Centro de Terapia Física de Chiclayo, 2023*.

Rodríguez Calderón (2020). *Gestión administrativa que influye en la calidad de atención en salud al usuario del área de terapia de lenguaje del Centro de*

Docencia Asistencial de Tecnología Médica de la Universidad de Guayaquil – Ecuador, 2020.

Roque Guerra (2018). Gestión integrada de seguridad del paciente y calidad en servicios de salud. Revista Habanera de Ciencias Médicas, 2021.

Salas, J. (2021). Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(1), 253-266. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.223.

Sandoval Pantoja (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Salud en un Hospital, Lima, 2022.

Serkina, Y. & Logvinova, A. (2019). Administrative management of universities: background and consequences. Amazonia Investiga, 8(22), 673–683. <https://amazoniainvestiga.info/index.php/amazonia/article/view/818>.

Sloane, Philip D. et al (2018). Administrative Data for Research: An Increasingly Powerful Tool, but Still With Caveats. Journal of the American Medical Directors Association, Volume 19, Issue 2, 97 –99. <https://doi.org/10.1016>.

Suarez G, Mutre K. (2020). Satisfacción del usuario externo en tiempo de espera. Servicio de emergencia. Hospital General IESS Milagro. Ecuador, 2021

Terán, N., Gónzales, J., Ramírez, R., y Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(1), 1184-1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320.

Torres, C., Salete, M. y Sepúlveda, J. (2018). Percepción de la calidad de servicio en un centro de atención primaria de salud Chile. Rev. Ingeniería industrial, ISSN-0717-910, Vol.17, Nº.2, 2018, págs. 97-109. Revisado en: <https://Dialnet.unirioja.es>

Trujillo Guardales (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio brindado en el Centro de Salud Huaura, Provincia Huaura, 2022.

Vainieri, Ferrè, Giacomelli, & Nuti. (2019). Explaining performance in health care: How and when top management competencies make the difference. Health Care Manage, 44(4):306-317. doi:doi: 10.1097/HMR.000000000000164.

Villanueva, T. (2020). Calidad de atención y fidelización de pacientes en consultorios externos del Hospital de emergencias Pediátricas, Lima 2019.

Yale Vargas (2022). Gestión administrativa y calidad de los servicios de salud en un hospital de Lima Metropolitana, 2021.

ANEXOS

ANEXOS - ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN USUARIOS DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DEL DISTRITO DE HUARAL, 2023					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión administrativa	Para Münch y García (2019), definen a la gestión administrativa como un proceso que tiene como finalidad buscar la efectividad de cada recurso de la empresa y de esa manera cumplir el objetivo planteado; asimismo, mencionan a los cuatro procesos fundamentales de la administración: planeación, organización, control y dirección.	La variable de la gestión administrativa se divide en 4 dimensiones: planificación, organización, dirección y control. Por medio de una encuesta se aplicará a los trabajadores que laboran en establecimientos de salud del distrito de Huaral, las cuales serán medidas bajo una escala ordinal de Likert.	Planeación	Coordinación	Escala de Likert: Totalmente en desacuerdo Desacuerdo Indeciso Acuerdo Totalmente de acuerdo
				Gestión	
			Organización	Distribución de tareas	
				Integración de personal	
			Dirección	Motivación	
				Comunicación	
			Control	Verificación	
				Evaluación	
				Rendimiento	
			Calidad de Servicio	Maldonado (2018) quien define a la calidad como la capacidad que posee un producto o servicio para satisfacer necesidades implícitas o explícitas, en cumplimiento de lo que se brinda a una persona; además explica que la calidad no solo se refiere al producto o servicio, sino que también se encuentra en la mejoría permanente de la organización, donde todos los que la involucran están comprometidos con los objetivos organizacionales.	
Instalaciones físicas					
Fiabilidad	Veracidad del cumplimiento				
Capacidad de respuesta	Comunicación				
	Resultados				
	Eficiencia				
Seguridad	Eficacia				
	Costo de inversión				
Empatía	comprensión				

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN USUARIOS DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, DISTRITO DE HUARAL, 2023																																		
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES		METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN																													
					TIPO Y NIVEL, MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTO																											
<p>PROBLEMA PRINCIPAL:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en usuarios de los establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023?</p> <p>PROBLEMAS SECUNDARIOS:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la planificación y la calidad de servicio en usuarios de los establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio en usuarios de los establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio en usuarios de los establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el control y la calidad de servicio en usuarios de los establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en usuarios de los establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Identificar la relación entre la planificación y la calidad de servicio en usuarios de los establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023.</p> <p>Identificar la relación entre la organización y la calidad de servicio en usuarios de los establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023.</p> <p>Identificar la relación entre la dirección y la calidad de servicio en usuarios de los establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023</p> <p>Identificar la relación entre el control y la calidad de servicio en usuarios de los establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios de los establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023.</p> <p>HIPÓTESIS SECUNDARIAS:</p> <p>La planificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios de los establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023.</p> <p>La organización se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios de los establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023.</p> <p>La dirección se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios de los establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023.</p> <p>El control se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios de los establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023.</p>	<p>VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td rowspan="2" style="width: 30%;">Planeación</td> <td>Coordinación</td> </tr> <tr> <td>Gestión</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Organización</td> <td>Distribución de tareas</td> </tr> <tr> <td>Integración de personal</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Dirección</td> <td>Motivación</td> </tr> <tr> <td>Comunicación</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Control</td> <td>Verificación</td> </tr> <tr> <td>Evaluación</td> </tr> <tr> <td>Rendimiento</td> </tr> </table> <p>VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td rowspan="2" style="width: 30%;">Elementos tangibles</td> <td>Equipamiento</td> </tr> <tr> <td>Instalaciones físicas</td> </tr> <tr> <td>Fiabilidad</td> <td>Veracidad del cumplimiento</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Capacidad de respuesta</td> <td>Comunicación</td> </tr> <tr> <td>Resultados</td> </tr> <tr> <td>Eficiencia</td> </tr> <tr> <td>Eficacia</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td>Costo de inversión</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td>Comprensión</td> </tr> </table>		Planeación	Coordinación	Gestión	Organización	Distribución de tareas	Integración de personal	Dirección	Motivación	Comunicación	Control	Verificación	Evaluación	Rendimiento	Elementos tangibles	Equipamiento	Instalaciones físicas	Fiabilidad	Veracidad del cumplimiento	Capacidad de respuesta	Comunicación	Resultados	Eficiencia	Eficacia	Seguridad	Costo de inversión	Empatía	Comprensión	<p>Tipo y nivel</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>	<p>Población:</p> <p>Compuesta por 110 trabajadores que laboran en establecimientos de salud del distrito de Huaral</p> <p>Técnica: Encuesta</p>	<p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Validación Interna: Método alfa de Cronbach</p> <p>Validación Externa: Juicio de expertos</p>
Planeación	Coordinación																																	
	Gestión																																	
Organización	Distribución de tareas																																	
	Integración de personal																																	
Dirección	Motivación																																	
	Comunicación																																	
Control	Verificación																																	
	Evaluación																																	
	Rendimiento																																	
Elementos tangibles	Equipamiento																																	
	Instalaciones físicas																																	
Fiabilidad	Veracidad del cumplimiento																																	
Capacidad de respuesta	Comunicación																																	
	Resultados																																	
	Eficiencia																																	
	Eficacia																																	
Seguridad	Costo de inversión																																	
Empatía	Comprensión																																	

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



INSTRUMENTO 1: SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DEL DISTRITO DE HUARAL, 2023

El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación, cuyo objetivo es recopilar información de los trabajadores de un Establecimiento de Salud del distrito de Huaral referente a la Gestión administrativa que actualmente se viene desarrollando en el mencionado lugar.

Para ello se le solicita marque con una “x” la respuesta que usted considere la correcta:

ESCALA DE VALORACIÓN

Totalmente de acuerdo (TA)	De acuerdo (A)	Indeciso (I)	En desacuerdo (D)	Totalmente en desacuerdo (TD)
5	4	3	2	1

VARIABLES Y SUS DIMENSIONES		TA	A	I	D	TD
VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		5	4	3	2	1
DIMENSIÓN: PLANEACIÓN						
COORDINACIÓN						
1	Existe coordinación entre los jefes y empleados para el logro de los objetivos y metas institucionales					
2	El jefe inmediato por lo general busca opiniones entre sus trabajadores para la toma de decisiones.					
3	Las políticas institucionales establecidas permiten tener una orientación a la toma de decisiones.					
GESTIÓN						
4	Los objetivos y metas de cada área son claros y permiten tomar las acciones de acuerdo con lo planificado.					

5	Los objetivos y metas de cada área se encuentran relacionados con el plan estratégico de la institución					
6	La institución cuenta con los recursos económicos necesarios para alcanzar las metas establecidas					
7	La ejecución del presupuesto se cumple de acuerdo con los planes establecidos					
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN						
DISTRIBUCIÓN DE TAREAS						
8	El jefe inmediato distribuye las tareas de acuerdo a las competencias y capacidad de cada trabajador					
INTEGRACIÓN DE PERSONAL						
9	La integridad del personal está presente en todas las labores administrativas de la jefatura					
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN						
MOTIVACIÓN						
10	La dirección o jefatura motiva constantemente al personal creando un ambiente agradable entre los trabajadores					
11	La dirección o jefatura alienta al personal a trabajar con entusiasmo y confianza					
COMUNICACIÓN						
12	La dirección o jefatura mantiene una comunicación asertiva con todos los trabajadores					
13	La dirección o jefatura tiene la capacidad de reunir a todo el personal e impulsarlos hacia un propósito común					
DIMENSIÓN: CONTROL						
VERIFICACIÓN						
14	La dirección o jefatura verifica de manera periódica que las actividades se ejecuten conforme a los planes establecidos					
EVALUACIÓN						

15	La institución realiza constantemente la evaluación de desempeño					
RENDIMIENTO						
16	La dirección aplica técnicas de control en lo posible para prever desviaciones de los planes.					

INSTRUMENTO 2: SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DEL DISTRITO DE HUARAL, 2023

El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación, cuyo objetivo es recopilar información de los trabajadores de un Establecimiento de Salud del distrito de Huaral referente a la Calidad de Servicio que se brinda a los usuarios en el mencionado lugar.

Para ello se le solicita marque con una “x” la respuesta que usted considere la correcta:

ESCALA DE VALORACIÓN				
Totalmente de acuerdo (TA)	De acuerdo (A)	Indeciso (I)	En desacuerdo (D)	Totalmente en desacuerdo (TD)
5	4	3	2	1

VARIABLES Y SUS DIMENSIONES		TA	A	I	D	TD
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO		5	4	3	2	1
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES						
EQUIPAMIENTO						
1	Los equipos proporcionados por la institución, se encuentran en buen estado para la atención de los pacientes					
INSTALACIONES FÍSICAS						
2	La institución cuenta con una infraestructura moderna para la atención de los pacientes					
3	En la institución las oficinas se encuentran bien distribuidas de acuerdo con las funciones del Establecimiento					
DIMENSIÓN: FIABILIDAD						
VERACIDAD DEL CUMPLIMIENTO						
4	La institución siempre cumple con el servicio ofrecido					

5	La institución cumple con los plazos establecidos para una buena calidad en el servicio					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
COMUNICACIÓN						
6	La institución comunica entre sus integrantes algún problema que permita dar una buena solución del problema					
RESULTADOS						
7	La institución evalúa los resultados al final de cada periodo					
EFICIENCIA						
8	Los trabajadores son eficientes al prestar un servicio al usuario					
EFICACIA						
9	Los trabajadores de la institución atienden de forma amable y con intención de apoyar a los usuarios					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD						
COSTO DE INVERSIÓN						
10	En relación con el costo de inversión que demanda la atención en la institución, tiene más ventajas que desventajas					
DIMENSIÓN: EMPATÍA						
COMPRENSIÓN						
11	Ante alguna queja por parte de usuario se trata de brindar una solución a la brevedad					
12	Los trabajadores de la institución se preocupan por orientar al usuario y ayudarlo en la atención que requiere					

Anexo 4

Consentimiento Informado

Título de la investigación:

Investigador (a) (es):

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “.....”, cuyo objetivo es..... Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional o programa, de la Universidad César Vallejo del campus, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

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

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:” ”

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

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de No maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) email: y Docente asesor (Apellidos y Nombres) email:

Consentimiento

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

Nombre y apellidos:
Fecha y hora:

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Gestión administrativa y calidad de servicio en usuarios de establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023**”. 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.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Bulnes Tijero, María Elizabeht
Grado profesional:	Maestría (x) Doctorado ()
Área de formación académica:	Clínica (x) Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	- Hospital de Emergencias Villa El Salvador
Institución donde labora:	- Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz - Docente en la Universidad Cesar vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años: () Más de 5 años: (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos:

Nombre de la Prueba:	Gestión administrativa y calidad de servicio en usuarios de establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023
Autor (a):	Mora Vilca, Enrique Francisco
Procedencia:	Distrito de Huaral
Administración:	Encuesta
Tiempo de aplicación:	Noviembre 2023
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de establecimientos de salud - Huaral
Significación:	Positiva

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Organización • Dirección • Control 	La gestión administrativa es un proceso que tiene como finalidad buscar la efectividad de cada recurso de la empresa y de esa manera cumplir el objetivo planteado; asimismo, mencionan a los cuatro procesos fundamentales de la administración: planeación, organización, control y dirección.

4. Soporte teórico

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la variable: Gestión administrativa, elaborado por Mora Vilca Enrique Francisco, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Planeación
- Objetivos de la Dimensión

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Coordinación					x									x
Gestión					x									x

- Segunda dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Distribución de tareas					x									x
Integración de personal					x									x

- Tercera dimensión: Dirección
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Motivación					x									x
Comunicación					x									x

- Cuarta dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Verificación					x									x
Evaluación					x									x
Rendimiento					x									x



Firma del evaluador
DNI: 45095520

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Gestión administrativa y calidad de servicio en usuarios de establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023**”. 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.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Bulnes Tijero, María Elizabeht
Grado profesional:	Maestría (x) Doctorado ()
Área de formación académica:	Clínica (x) Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	- Hospital de Emergencias Villa El Salvador
Institución donde labora:	- Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz - Docente en la Universidad Cesar vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años: () Más de 5 años: (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos:

Nombre de la Prueba:	Gestión administrativa y calidad de servicio en usuarios de establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023
Autor (a):	Mora Vilca, Enrique Francisco
Procedencia:	Distrito de Huaral
Administración:	Encuesta
Tiempo de aplicación:	Noviembre 2023
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de establecimientos de salud - Huaral
Significación:	Positiva

Variable	Dimensiones	Definición
Calidad de servicio	- Elementos tangibles - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía	La calidad de servicio se define como la capacidad que posee un producto para satisfacer necesidades, en cumplimiento de lo que se brinda a una persona; además no solo se refiere al producto, sino también se encuentra en la mejoría permanente de la organización.

4. Soporte teórico

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la variable: Calidad de servicio, elaborado por Mora Vilca Enrique Francisco, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Elementos tangibles

- Objetivos de la Dimensión

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Equipamiento					x									x	
Instalaciones físicas					x									x	

- Segunda dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Veracidad del cumplimiento					x									x	

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Comunicación					x									x	
Resultados					x									x	
Eficiencia					x									x	
Eficacia					x									x	

- Cuarta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Costo de inversión					x				x					x	

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Comprensión					x				x					x	



 Firma del evaluador
 DNI: 45095520

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Gestión administrativa y calidad de servicio en usuarios de establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023**”. 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.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Andrade Callupe, Artemio
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctorado (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica (<input checked="" type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>) Organizacional (<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	- Centro de salud Querencia – Red Huaral – Chancay - Hospital San Juan Bautista - Huaral
Institución donde labora:	- Gerente en CLAS agregado la Querencia
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años: (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años: (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos:

Nombre de la Prueba:	Gestión administrativa y calidad de servicio en usuarios de establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023
Autor (a):	Mora Vilca, Enrique Francisco
Procedencia:	Distrito de Huaral
Administración:	Encuesta
Tiempo de aplicación:	Noviembre 2023
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de establecimientos de salud - Huaral
Significación:	Positiva

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Organización • Dirección • Control 	La gestión administrativa es un proceso que tiene como finalidad buscar la efectividad de cada recurso de la empresa y de esa manera cumplir el objetivo planteado; asimismo, mencionan a los cuatro procesos fundamentales de la administración: planeación, organización, control y dirección.

4. Soporte teórico

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que estámidiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la variable: Gestión administrativa, elaborado por Mora Vilca Enrique Francisco, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Planeación
- Objetivos de la Dimensión

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Coordinación					X									X	
Gestión					X									X	

- Segunda dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Distribución de tareas					X									X	
Integración de personal					X									X	

- Tercera dimensión: Dirección
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Motivación					X									X	
Comunicación					X									X	

- Cuarta dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Verificación					X									X	
Evaluación					X									X	
Rendimiento					X									X	



UNIV. NAC. JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
E.A.P. ENFERMERIA
Mg. Esp. Andrade Callupe Artemis Roberto
R.E.M. 1383 C.E.P. 36692 R.E.E. 15951
DCU. 295

Firma del evaluador

DNI: 15734359

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Gestión administrativa y calidad de servicio en usuarios de establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023**”. 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.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Andrade Callupe, Artemio
Grado profesional:	Maestría (x) Doctorado ()
Área de formación académica:	Clínica (x) Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	- Centro de salud Querencia – Red Huaral – Chancay - Hospital San Juan Bautista - Huaral
Institución donde labora:	- Gerente en CLAS agregado la Querencia
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años: () Más de 5 años: (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos:

Nombre de la Prueba:	Gestión administrativa y calidad de servicio en usuarios de establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023
Autor (a):	Mora Vilca, Enrique Francisco
Procedencia:	Distrito de Huaral
Administración:	Encuesta
Tiempo de aplicación:	Noviembre 2023
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de establecimientos de salud - Huaral
Significación:	Positiva

Variable	Dimensiones	Definición
Calidad de servicio	- Elementos tangibles - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía	La calidad de servicio se define como la capacidad que posee un producto para satisfacer necesidades, en cumplimiento de lo que se brinda a una persona; además no solo se refiere al producto, sino también se encuentra en la mejoría permanente de la organización.

4. Soporte teórico

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que estámidiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la variable: Calidad de servicio, elaborado por Mora Vilca Enrique Francisco, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Elementos tangibles

- Objetivos de la Dimensión

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Equipamiento					x									x
Instalaciones físicas					x									x

- Segunda dimensión: Fiabilidad

- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Veracidad del cumplimiento					x									x

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta

- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Comunicación					x									x
Resultados					x									x
Eficiencia					x									x
Eficacia					x									x

- Cuarta dimensión: Seguridad

- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Costo de inversión					x				x					x

- Quinta dimensión: Empatía

- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Comprensión					x				x					x



UNIV. NAC. JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
E.A.P. ENFERMERÍA
Mg. Esp. Andrade Callupe Arterio Roberto
R.E.M. 1383 C.E.P. 36692 R.E.E. 15951
DCU. 295

Firma del evaluador

DNI: 45095520



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DIAZ RODRIGUEZ NANCY DEL ROSARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio en usuarios de Establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023", cuyo autor es MORA VILCA ENRIQUE FRANCISCO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 30 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIAZ RODRIGUEZ NANCY DEL ROSARIO DNI: 06771877 ORCID: 0000-0001-8551-5238	Firmado electrónicamente por: DDIAZRO16 el 30-12- 2023 16:48:16

Código documento Trilce: TRI - 0712921