



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y RELACIONES  
INTERNACIONALES - MBA**

Procedimientos administrativos y oferta de servicios a pacientes de  
hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales - MBA**

**AUTORA:**

Chong Bartra, Annie Mabel ([orcid.org/0009-0007-2404-3426](https://orcid.org/0009-0007-2404-3426))

**ASESORES:**

Dr. Sánchez Dávila, Keller ([orcid.org/0000-0003-3911-3806](https://orcid.org/0000-0003-3911-3806))

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias funcionales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**TARAPOTO – PERÚ**

**2024**

## Declaratoria de autenticidad de los asesores



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y RELACIONES  
INTERNACIONALES - MBA

### Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL , SANCHEZ DAVILA KELLER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Procedimientos administrativos y oferta de servicios a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024.", cuyo autor es CHONG BARTRA ANNIE MABEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 12 de Agosto del 2024

| Apellidos y Nombres del Asesor:                                            | Firma                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL<br>DNI: 40035201<br>ORCID: 0000-0002-0196-1351 | Firmado electrónicamente<br>por: CJULIANR16 el 13-<br>08-2024 10:32:43    |
| SANCHEZ DAVILA KELLER<br>DNI: 41997504<br>ORCID: 0000-0003-3911-3806       | Firmado electrónicamente<br>por: SSANCHEZDA2081<br>el 13-08-2024 07:36:08 |

Código documento Trilce: TRI - 0858697

## Declaratoria de originalidad del autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y RELACIONES  
INTERNACIONALES - MBA**

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CHONG BARTRA ANNIE MABEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Procedimientos administrativos y oferta de servicios a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

| Nombres y Apellidos                                                     | Firma                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| ANNIE MABEL CHONG BARTRA<br>DNI: 43339527<br>ORCID: 0009-0007-2404-3426 | Firmado electrónicamente<br>por: ACHONGB el 12-08-<br>2024 19:42:49 |

Código documento Trilce: TRI - 0858698

## Dedicatoria

A Alessia Daniella, mi milagrito de vida, por ser ese motorcito que me impulsa cada día y por demostrarme que puedo ser más fuerte de lo que yo misma creía. Te amo Hijita.

**Annie Mabel**

## **Agradecimiento**

A mi hermosa familia, por motivarme día a día y apoyarme en cada paso dado, los amo mucho.

A mi amor, por nunca dejarme caer y por ayudarme a lograr este sueño.

A los trabajadores de la Clínica Equilux por brindarme siempre la información necesaria para la realización de esta investigación.

Al asesor por sus constantes enseñanzas durante la realización de esta tesis.

**La autora**

## Índice de contenidos

|                                 |           |
|---------------------------------|-----------|
| Carátula.....                   | i         |
| Declaratoria del asesor.....    | ii        |
| Declaratoria de autor.....      | iii       |
| Dedicatoria.....                | iv        |
| Agradecimiento.....             | v         |
| Índice de contenidos.....       | vi        |
| Índice de tablas.....           | vii       |
| Índice de figuras.....          | viii      |
| Resumen.....                    | ix        |
| Abstract.....                   | x         |
| <b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>     | <b>1</b>  |
| <b>II. METODOLOGÍA.....</b>     | <b>13</b> |
| <b>III. RESULTADOS.....</b>     | <b>18</b> |
| <b>IV. DISCUSIÓN.....</b>       | <b>30</b> |
| <b>V. CONCLUSIONES.....</b>     | <b>34</b> |
| <b>VI. RECOMENDACIONES.....</b> | <b>36</b> |
| <b>REFERENCIAS.....</b>         | <b>38</b> |
| <b>ANEXOS.....</b>              | <b>42</b> |

## Índice de tablas

|                                                                                                                       |                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Tabla 1. <i>Nivel de los procedimientos administrativos</i> .....                                                     | 18                                    |
| Tabla 2. <i>Nivel de la oferta de servicios</i> .....                                                                 | 19                                    |
| Tabla 3. <i>Prueba de Normalidad (Kolmogorov-Smirnov)</i> .....                                                       | <b>¡Error! Marcador no definido.0</b> |
| Tabla 4. <i>Correlación de Spearman entre procedimientos administrativos y dimensión Infraestructura</i> .....        | 211                                   |
| Tabla 5. <i>Correlación de Spearman entre procedimientos administrativos y dimensión Medicamentos</i> .....           | 222                                   |
| Tabla 6. <i>Correlación de Spearman entre procedimientos administrativos y dimensión Insumos</i> .....                | 233                                   |
| Tabla 7. <i>Correlación de Spearman entre procedimientos administrativos y dimensión Equipamiento</i> .....           | 244                                   |
| Tabla 8. <i>Correlación de Spearman entre procedimientos administrativos y dimensión Recursos Humanos</i> .....       | 255                                   |
| Tabla 9. <i>Correlación de Spearman entre procedimientos administrativos y dimensión Recursos Financieros</i> .....   | 266                                   |
| Tabla 10. <i>Correlación de Spearman entre procedimientos administrativos y dimensión Recursos Tecnológicos</i> ..... | 27                                    |
| Tabla 11. <i>Correlación de Spearman entre procedimientos administrativos y oferta de servicios</i> .....             | 28                                    |

## Índice de figuras

|                                                                                                        |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1. <i>Dispersión de los procedimientos administrativos con la oferta de servicios.</i><br>..... | 29 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|

## Resumen

La presente investigación está vinculada con la ODS N° 17: Alianzas para lograr los objetivos; asimismo, se tuvo como objetivo determinar la relación entre los procedimientos administrativos y la oferta de servicios a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024; siendo un estudio básico, de enfoque cuantitativo, de estudio descriptivo, de diseño no experimental y correlacional de corte transversal; la población está conformada por 130 pacientes y como muestra se seleccionaron 97 pacientes del Centro de Hemodiálisis Equilux de Tarapoto a quienes se realizó encuesta mediante dos cuestionarios validados y confiables. Se obtuvo como principales resultados que la mayoría de los pacientes perciben un bajo nivel en las dimensiones de procedimientos administrativos; asimismo, la mayoría de los pacientes perciben un bajo nivel en las diferentes dimensiones relacionadas con la oferta de servicios. Se concluyó que existe una correlación positiva significativa entre los procedimientos administrativos y la oferta de servicio en general, con un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ) de 0.669 y un valor de p menor a 0.00. Este hallazgo subraya que la calidad de los procedimientos administrativos y la percepción de los servicios de salud están directamente relacionadas.

**Palabras clave:** servicio de salud, procedimiento administrativo, oferta de servicio, política de salud

## **Abstract**

This research is linked to SDG No. 17: Alliances to achieve the objectives; Likewise, the objective was to determine the relationship between administrative procedures and the offer of services to Hemodialysis patients at the Equilux Clinic Tarapoto, 2024; Being a basic study, with a quantitative approach, a descriptive study, a non-experimental and cross-sectional correlational design; The population is made up of 130 patients and as a sample, 97 patients were selected from the Equilux Hemodialysis Center in Tarapoto, who were surveyed using two validated and reliable questionnaires. The main results were obtained that the majority of patients perceive a low level in the dimensions of administrative procedures; Likewise, the majority of patients perceive a low level in the different dimensions related to the offer of services. It was concluded that there is a significant positive correlation between administrative procedures and the service offer in general, with a Spearman correlation coefficient ( $\rho$ ) of 0.669 and a p value less than 0.00. This finding underlines that the quality of administrative procedures and the perception of health services are directly related.

**Keywords:** health service, administrative procedure, service offer, health policy

## I. INTRODUCCIÓN

El aumento de población en el mundo entero ha elevado los requerimientos para brindar servicios en salud. La mayor parte de los países de Latinoamérica, asignan recursos limitados para satisfacer sus necesidades de servicios de salud. Por desgracia, este no es solo un problema para este subcontinente, sino para todo el continente americano, entre otros (López et al., 2022). De acuerdo con los lineamientos estratégicos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), con la finalidad de asegurar que todos los habitantes del mundo puedan tener acceso a los servicios de salud, los gobiernos deben incrementar su inversión económica en este rubro, la cual no debe ser menor al 6% del Producto Bruto Interno (PBI) de cada país. No obstante, en la realidad esto dista mucho de suceder (Rodríguez et al., 2023). Existen varios componentes a los cuales se les puede atribuir el aumento significativo de la morbilidad en el planeta, entre ellos: la falta de especialistas, los largos tiempos de espera para el tratamiento debido a que se programan las citas con intervalos de tiempo muy grandes, las programaciones tardías de roles de turnos, los espacios reducidos y la escasez de medicamentos en los establecimientos de salud, son algunos ejemplos (Silva et al., 2021)

La infraestructura de los establecimientos de salud en gran parte de los países latinoamericanos no ha podido soportar la creciente cantidad de pacientes que requieren atención en diversas especialidades. La mayor parte de los países en desarrollo enfrentan dificultades que acrecientan esta brecha, como la escasez de equipamiento médico adecuado, la escasez de personal sanitario con especialidades y la escasez de un sistema de salud eficiente que permita el acceso a todos los ciudadanos (García et al., 2020)

Lo que se busca con el presente estudio es optimizar la calidad de atención a los pacientes con enfermedades renales crónicas, que requieren tratamientos de hemodiálisis, al tratar los temas de los procedimientos administrativos y las ofertas de servicio, se busca mejorar la atención y servicio que se brinda a los pacientes con la finalidad de reducir las complicaciones e incrementar las condiciones de vida de los pacientes. Este tema se encuentra inmerso en el Objetivo número 3 de Desarrollo Sostenible (ODS), el mismo que promueve el

garantizar una vida sana y busca que todas las personas de todas las edades puedan alcanzar el bienestar, y establece la necesidad de fortalecer los sistemas sanitarios y asegurar que las personas puedan acceder de manera justa a servicios sanitarios que gocen de buena calidad. Este objetivo incluye metas específicas que buscan reducir la morbilidad por enfermedades no transmisibles, optimizar el acceso a los servicios sanitarios y fomentar la salud mental y el bienestar de los pacientes.

En el Perú, el Ministerio de Salud (MINSA) pone esfuerzos para reducir las brechas que impiden la accesibilidad a la atención sanitaria a los peruanos, ocupándose de manera parcial de dichas necesidades, algunos de los cuales podrían estar relacionados con los factores mencionados anteriormente. Además, las necesidades se intensifican debido a la distribución inequitativa de recursos de salud y la limitada infraestructura en zonas rurales y periféricas del país. Las regiones más alejadas enfrentan una notable escasez de profesionales de la salud y equipamiento médico fundamental para brindar servicios de calidad, mientras que las grandes ciudades y regiones costeras cuentan con hospitales relativamente bien equipados y dotados de personal.

Según un estudio, un 77% de los reportes de disconformidad pública provienen de establecimientos dedicados a tratar la salud de las personas, puesto que destacan que los individuos no gozan de atención a tiempo debido a deficiencias en las asignaciones de citas o la escasez de profesionales especializados en distintos rubros que requieren los pacientes, y que las citas se extienden sin explicación, a pesar de estar en condiciones de salud delicadas que fácilmente podrían conducir a complicaciones de salud e incluso causar la muerte por una falta de atención adecuada (Pérez et al., 2022)

La inexistencia de una estrategia clara para optimizar la eficiencia y la calidad de los servicios tanto administrativos como clínicos conlleva a que se reflejen los problemas mencionados. Sin embargo, si se pusiera esfuerzos en tareas como la digitalización e informatización de los registros médicos y la automatización de los procedimientos administrativos, se podría incrementar de manera significativa la satisfacción del paciente y la mejora de la oferta del servicio, pero

lamentablemente, en muchas instituciones de salud estas medidas son escasas o inexistentes. En las zonas rurales, las condiciones son aún más graves debido a la escasez de recursos ya sea tecnológicos, financieros, equipamiento médico, insumos e infraestructura, sumado a ello, también existen zonas con difícil acceso, lo que obliga a los pacientes a viajar largas distancias para recibir atención médica especializada hacia establecimientos que cuenten con mejores ofertas de servicio que permita tratar sus necesidades de salud. Esta situación no solo aumenta los costos para los pacientes, sino que también afecta la eficacia y la continuidad del tratamiento. Esto implica que los pacientes deben recurrir a servicios médicos específicos, los cuales en ocasiones requieren un gran gasto financiero, lo que crea una brecha para aquellos pacientes que no tienen los recursos económicos necesarios para enfrentar una enfermedad.

Los pacientes con enfermedades renales crónicas que necesitan y procedimientos de hemodiálisis, enfrentan una serie de necesidades ya que estos procedimientos y tratamientos son muy costosos y el tener acceso a los mismos a través de un seguro de salud, puede incrementar su calidad de vida. Según el Informe del Registro Nacional de Diálisis del año 2023, el mismo que presenta datos hasta 2012, afirma que el Seguro Social de Salud (ESSALUD) brindaba tratamiento para el 95% de la población de pacientes renales crónicos con requerimiento de tratamientos de hemodiálisis. Sin embargo, para el año 2019, esta cifra habría disminuido a un porcentaje menor del 65%, debido al incremento en la oferta de los servicios brindados por el Ministerio de Salud (MINSA) para dichos pacientes a través del Seguro Integral de Salud (SIS), lo que ha permitido a más pacientes acceder a tratamientos y procedimientos complejos y de alto costo.

En la Región San Martín, no hay muchas instituciones que brinden tratamiento a pacientes renales crónicos, ya sea en el sector público o privado. Por lo tanto, estos pacientes suelen ser derivados a centros médicos en la costa del Perú, ya que en esta región del país hay centros de salud más equipados y con personal especializado. El Informe del Registro Nacional de Diálisis indica que hasta 2022, el 97% de los pacientes renales crónicos que tienen algún tipo de seguro de salud en la Provincia de Moyobamba y el 100% en la Provincia de Tarapoto,

han sido atendidos a través de los seguros de salud. Sin embargo, como se mencionó anteriormente, estos pacientes recibieron atención en centros de salud en la costa peruana a través del sistema de referencias y contra referencias del Estado. Sin embargo, a pesar de que los tratamientos pueden ser cubiertos por los seguros, el simple hecho de tener que trasladarse hacia otras ciudades, hace de que se requieran esfuerzos económicos para estadía y alimentación.

En Tarapoto, los hospitales públicos no cuentan con servicios de atención a pacientes renales crónicos que requieran tratamientos y procedimientos de hemodiálisis, por lo que los pacientes con seguro social deben ser derivados a hospitales de la costa o a establecimientos de salud particulares, como es el caso de la Ogess Especializada que refiere a sus pacientes con esta necesidad a la Clínica Particular Equilux. Este establecimiento de salud particular, ofrece el servicio de tratamientos y procedimientos de hemodiálisis para pacientes renales crónicos; a su vez, atiende a pacientes particulares que por múltiples razones no cuentan con algún tipo de seguro médico. Los pacientes que utilizan los servicios de la institución están muy insatisfechos porque creen que la institución no administra adecuadamente sus actividades ni toma medidas para mejorar los servicios médicos ni la oferta de los mismos. Las quejas repetidas de los pacientes no solo indican la demora en la atención, sino también la falta de empatía y la percepción de indiferencia que los pacientes tienen provenientes de los tratos del personal administrativo y asistencial. La percepción negativa se alimenta de las frecuentes reclamaciones y la falta de un sistema de resolución de conflictos efectivo en la institución.

Sin embargo, las quejas no se resuelven a tiempo debido a la escasez de colaboradores, lo que también retrasa o prolonga los tratamientos médicos. Las largas jornadas de espera y la no citación a sesiones de tratamiento, así como las condiciones de salud de los pacientes renales crónicos, son consecuencias de la falta de personal especializado. Esta falta de recursos humanos también tiene un impacto en la calidad del servicio porque los pocos especialistas disponibles se ven sobrecargados de trabajo, lo que les impide brindar una atención personalizada de alta calidad.

La investigación destaca la urgencia de llevar a cabo mejoras significativas en los procedimientos administrativos de la institución. Esto incluye la digitalización de los registros médicos, la automatización de la programación de citas, la creación de protocolos claros para la gestión de quejas y reclamos y una programación de roles de especialistas adecuada. La optimización de estos procesos no solo mejorará la eficiencia operativa de la institución, sino que también aumentará la satisfacción de los pacientes que acuden a la institución para sus tratamientos y procedimientos, lo que reducirá el estrés y las complicaciones asociadas con la espera prolongada de citas para tratamientos y procedimientos. Además, a los problemas mencionados, podemos agregar la importancia de la capacitación y el desarrollo continuo del personal de salud, que son aspectos esenciales que no se consideran adecuadamente. Los servicios de salud son deficientes porque no hay programas de capacitación y actualización para los profesionales de la salud. La falta de motivación y la carga laboral excesiva también contribuyen a un ambiente de trabajo desfavorable, ya que es conocido que los profesionales de la salud llevan jornadas de trabajo maratónicas en los establecimientos sanitarios, lo que afecta negativamente la percepción sobre calidad del servicio ofrecido a los pacientes.

Se ha identificado que la capacitación continua y el desarrollo profesional de las capacidades del personal de salud son cruciales para lograr que la atención en salud se refleje con altos niveles de calidad. La implementación de incentivos laborales y programas de capacitación específicos para los profesionales en salud, ayudarán a retener al personal calificado y a elevar los estándares de atención a los pacientes renales crónicos. La transformación de la experiencia de los pacientes y la garantía de un acceso equitativo y eficiente a los servicios para pacientes crónicos renales en Tarapoto y otras regiones rurales del Perú depende de la adopción de tecnologías modernas y la implementación de mejores prácticas en la gestión de recursos humanos y materiales.

De lo sustentado anteriormente, se formula la siguiente pregunta general: ¿De qué manera los procedimientos administrativos se relacionan con la oferta de servicios a pacientes de hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024?

Asimismo, se plantean las preguntas específicas: ¿Cuál es el nivel de procedimientos administrativos a pacientes de hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024?, ¿Cuál es el nivel de oferta de servicios a pacientes de hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024?, ¿Cuál es la relación de los procedimientos administrativos con las dimensiones de la oferta de servicios a pacientes de hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024?

La **conveniencia** del estudio radica en que aborda un problema que actualmente imposibilita que los pacientes gocen de atenciones adecuadas, lo que afecta el desarrollo eficiente de un sistema de salud. Para lograr acceder a información que sea la indicada, genuina y relevante referente al problema, los directivos de la institución pueden establecer procedimientos para optimizar de manera continua los servicios que se ofertan a los pacientes crónicos renales pertenecientes a la institución al determinar las relaciones entre variables.

En términos de **relevancia social**, la investigación se justifica por su potencial para contar con una oferta de servicios que son percibidos con una calidad adecuada y la capacitación de profesionales más calificados, lo que aumentará la satisfacción de los pacientes crónicos renales que requieran tratamientos y procedimientos de hemodiálisis en la clínica. Los pacientes y el personal de la institución serán los principales beneficiarios, pero los resultados y las experiencias pueden tener un impacto más amplio si se comparten con otras instituciones y la comunidad local. Mejorar los servicios en el Centro de Hemodiálisis de la Clínica, no solo permitirá alcanzar un alto nivel de satisfacción de los pacientes, sino que también aumentará su competitividad y reconocimiento como uno de los pocos centros privados adecuados para la atención de pacientes renales crónicos.

La investigación aborda problemas reales en los procedimientos administrativos y oferta de servicios en el Centro de Hemodiálisis de la clínica, en lo que respecta a las **implicancias prácticas**. Puede ayudar a resolver problemas específicos dentro de esta institución y tener implicaciones significativas para una amplia gama de problemas prácticos en el rubro de la administración en establecimientos sanitarios al brindar soluciones concretas y estrategias

mejoradas. Las lecciones aprendidas pueden aumentar su relevancia y utilidad práctica al ser aplicadas en otras instituciones similares.

En cuanto al **valor teórico**, la investigación es significativa porque llena ciertos vacíos en el conocimiento, permite la generalización de los hallazgos y respalda teorías existentes. Además, ayuda a comprender mejor el comportamiento de las variables y cómo los procedimientos administrativos afectan la calidad de las ofertas de servicio. La utilización de la teoría existente por varios autores para respaldar conceptos de investigación como los actuales permite la inclusión de información relevante para el estudio, así como teorías y estándares importantes para comprender la utilidad científica de las variables estudiadas.

En lo que respecta a la **utilidad metodológica**, la investigación actual contribuye a la creación de nuevos instrumentos de recolección y análisis de datos al definir conceptos y variables relevantes para el estudio y analizar las relaciones entre las variables procedimientos administrativos y oferta de servicios. Estos elementos metodológicos son primordiales para realizar un estudio pertinente y obtener resultados de investigación confiables y significativos. La utilidad metodológica se mejora al proporcionar herramientas específicas para cada tema, que otros investigadores pueden usar para seleccionar datos pertinentes, aumentando el conocimiento en el ámbito de la administración en servicios sanitarios.

Como objetivo general se ha planteado determinar la relación entre los procedimientos administrativos y la oferta de servicios a pacientes de hemodiálisis en la Clínica Equilux, Tarapoto, 2024. Asimismo, como objetivos específicos se plantea conocer el nivel de procedimientos administrativos a pacientes de hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024, conocer el nivel de oferta de servicios a pacientes de hemodiálisis en la Clínica Equilux, Tarapoto, 2024 y establecer la relación entre los procedimientos administrativos y las dimensiones de la oferta de servicios a pacientes hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024.

Es importante revisar los antecedentes que han abordado temas similares en

diferentes contextos para fundamentar la investigación. Calvo et al. (2022) destacaron la importancia de la colaboración interdisciplinaria entre profesionales de la salud para mejorar los resultados de salud de la población. Este estudio enfatizó que el mantener una comunicación efectiva es súper importante entre varios tipos de profesionales de la salud, para asegurar una atención integral y de calidad adecuada para los pacientes en sus diferentes especialidades. Se ha demostrado que trabajar juntos en equipo no solo optimiza los resultados, sino que también incrementa la satisfacción de recibir una buena atención de los pacientes.

Sin embargo, Bermúdez y De Arco (2022) encontraron una notable disparidad en la oferta de servicios sanitarios por región en su país, así como recursos limitados para la provisión de dichos servicios y accesibilidad a los mismos. Según este estudio, las áreas más alejadas y menos desarrolladas tienen mayores problemas para acceder a servicios de salud de alta calidad, lo que aumenta las tasas de morbilidad en estas áreas. La investigación también encontró que una de las principales causas de las disparidades es la escasa asignación de recursos económicos a infraestructura y personal especializado adecuado, lo que resalta la importancia de políticas públicas más justas y enfocadas en las áreas más vulnerables.

Balcazar (2021) afirmó que los procedimientos administrativos en los hospitales públicos de su ciudad son cruciales para evitar daños patrimoniales y asegurar que los pacientes gocen de una buena calidad de vida. Este estudio enfatizó la importancia de tener procedimientos administrativos claros y bien implementados para garantizar una gestión adecuada de los beneficios asignados al rubro de la salud y optimizar la calidad de los mismos en su establecimiento. Además, se discutió cómo una buena gestión administrativa puede ayudar a los hospitales a mantenerse financieramente sostenibles y mejorar continuamente sus servicios, lo que aumentaría la satisfacción de los pacientes.

Batista et al. (2021) encontraron que la asignación limitada de profesionales sanitarios, insumos y medicamentos insuficientes, inadecuada infraestructura y

la falta de recursos presupuestarios fueron los desafíos primordiales que los gerentes de los establecimientos sanitarios identificaron. Estos hallazgos brindan información útil a los directivos de dichos establecimientos que son responsables de decidir de manera oportuna con la finalidad de brindar servicios de alta calidad a los pacientes y que éstos se muestren satisfechos con los mismos. Este estudio también enfatizó que la planificación estratégica y la gestión de recursos adecuadas son esenciales para mejorar la efectividad de la oferta de servicios.

Ruiz (2023) afirmó que los procedimientos de gestión de los sistemas de salud demuestran las distinciones entre sus subsistemas público y privado. De igual manera, Reyes et al. (2022) argumentan que los pacientes generalmente ingresan al sistema de salud a través de los centros de salud que pertenecen al primer nivel de atención para los pacientes. Estas investigaciones destacaron el valor de mejorar los procedimientos administrativos en ambos subsistemas para que los pacientes tengan la oportunidad de acceder a servicios de manera más justa y efectiva. Se enfatizó la importancia de mejorar los servicios de atención primaria o de primer nivel, que son el primer punto de contacto para los pacientes y les brindan una atención adecuada y oportuna desde el principio, para evitar que acudan a instituciones más complejas en caso de que su situación no lo requiera.

Fayol (1980) definió los procedimientos administrativos como un conjunto de elementos que permitirán alcanzar medidas de gestión adecuadas a través de 4 pilares como son la organización, la dirección, la organización y el control. Estos procedimientos, según Stoners et al. (2009), incluyen estratos simplificados de planes de trabajo en los que indican los mismos 4 pilares o dimensiones de los procedimientos administrativos que se mencionaron líneas arriba según Fayol. Chiavenato (2013) afirmó que es posible lograr los objetivos de una institución u organización si un grupo de personas realiza una planificación, organización, dirección y control adecuados.

Las cuatro dimensiones mencionadas serán los cuatro componentes principales de los procedimientos administrativos, según Armstrong (2016). Esto se hace

para garantizar que se cumplan todas las responsabilidades asignadas y se logre de manera efectiva con los objetivos y las metas en cualquier entidad. (Casco et al., 2017). Hurtado (2008) concluyó que la gestión administrativa es un proceso humano que requiere conocimientos, habilidades y liderazgo necesarios para llevar a cabo las tareas administrativas. Estos cuatro pilares definen el camino hacia una buena administración dentro de cualquier tipo de organización.

Montes et al. (2014) afirman que es el proceso de que las personas puedan trabajar en ambientes agrupados, es decir, trabajo en equipo, que permita lograr objetivos y metas en común, los mismos que beneficiarán a la entidad a la que pertenecen. Koontz y Weihrich (2004) definieron la administración como el trabajo individual para llegar a objetivos comunes. Para los procesos de gestión, es necesario tomar decisiones oportunas que permitirán el logro de las metas trazadas (Casco et al., 2017). Alvarez (2014) afirmó que el trabajo en conjunto acelera el logro de los objetivos institucionales, por lo que se requiere el apoyo de todos los colaboradores de la institución, cada uno desde sus propias tareas. Mochón et al. (2014) sostienen es necesario llevar un control constante de los procedimientos administrativos para que éstos conlleven al logro de los objetivos institucionales. Los objetivos institucionales se lograrán llevando una correcta gestión de los procedimientos administrativos en la institución (Rodas, 2009)

En cuanto a la variable oferta de servicio, la Política Nacional de Calidad en Salud (2009) define la oferta de servicio como la brecha existente entre el servicio que se prevé y aquel que se oferta, considerando la falta de atención. La Organización Mundial de la Salud define la oferta de servicio como el catálogo de servicios para la atención adecuada que se brinda a las personas. La interpretación de las necesidades, sentimientos y expectativas de los pacientes es crucial para brindar un servicio justo en relación al precio en diversos ámbitos del quehacer humano, según Mira y Aranaz (2000)

Santamaría et al. (2021) manifiestan que la oferta de servicios permite tener una cartera de servicios con datos reales y elaborados de manera correcta para identificar nuevos requerimientos o necesidades sanitarias para los individuos.

Este estudio demostró que tener una cartera de servicios bien definida ayuda a las instituciones de salud a planificar mejor sus recursos y a brindar una variedad de servicios que sean capaces de atender y satisfacer los requerimientos sanitarios de la población. Además, se destacó la importancia de actualizar regularmente esta cartera para adaptarse a los cambios en la demanda y a los avances en la práctica médica, asegurándose de que los servicios ofrecidos sean siempre relevantes y de alta calidad.

Montoya et al. (2021) definieron la oferta de calidad de servicio como la evaluación que emite el individuo sobre cómo éste percibe al servicio que se le ha brindado. Muriel (2021) afirmó que la constante adecuación del servicio que se oferta puede incrementar la percepción que tiene el individuo sobre el mismo, lo que aumenta la satisfacción del paciente. Musallam et al. (2019) concluyeron que la calidad de servicio en el sector salud es compleja porque involucra que el paciente se encuentre en estado de bienestar y cuenta con una salud adecuada y se divide en calidad técnica (exactitud y profesionalismo de los procedimientos) y calidad funcional.

Según la OMS, la calidad de servicio sanitario incluye competencias profesionales, eficiencia en el uso de recursos, garantía de un efecto conveniente sobre la salud y riesgo mínimo para los pacientes. Según Nava y Salgado (2022) un servicio de salud de alta calidad debe tener características como eficiencia, seguridad, eficacia, disponibilidad, continuidad espacial y temporal y estar respaldado por una entidad responsable con personal capacitado tanto en relaciones como en funciones. Navarrete (2018) propuso el modelo SERVPERF, basado en la teoría de las brechas, que mide la satisfacción percibida del usuario mediante cinco dimensiones que son confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Las siguientes dimensiones fueron descritas por Ñaupás et al. (2014): Fiabilidad: servicio cuidadoso y fiable; Capacidad de respuesta: atención oportuna; Seguridad: credibilidad y confianza; Empatía: comprensión de los sentimientos y emociones del usuario; y Elementos Tangibles: instalaciones físicas, equipos médicos e insumos.

La implementación de estas teorías y métodos podría mejorar significativamente la calidad de la atención en el Centro de Hemodiálisis de la Clínica Equilux. Al adaptar la oferta de servicios brindados a la realidad de las necesidades con las que se cuentan de los pacientes y optimizar los procedimientos administrativos, se puede lograr una mayor satisfacción del usuario, una mejor utilización de los recursos y, en última instancia, una mejora en los resultados de salud. Se puede concluir que estas teorías brindan un marco sólido e importante para los directivos de la institución que son los que toman las decisiones, lo que les permite priorizar iniciativas que tengan el mayor impacto en la calidad de los servicios brindados. Al combinar la teoría con la práctica, se crean oportunidades para innovar en la gestión de servicios de salud, asegurando que la institución no solo responda a las necesidades actuales, sino que también esté preparada para enfrentar futuros desafíos con eficacia y eficiencia.

Finalmente, se plantea la hipótesis principal o general: H1: Existe relación significativa entre los procedimientos administrativos y la oferta de servicios a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024. H0: No existe relación significativa entre los procedimientos administrativos y la oferta de servicios a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024. Como hipótesis específicas se plantea que el nivel de procedimientos administrativos a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024 es bajo; el nivel de oferta de servicios a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024 es bajo; y existe relación significativa entre los procedimientos administrativos y las dimensiones de la oferta de servicios a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024.

## II. METODOLOGÍA

Según la clasificación de CONCYTEC (2018), el **tipo de investigación** fue básico. Este método permitió describir y analizar las variables de estudio para ofrecer soluciones a los problemas actuales. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). En lo que respecta al **enfoque de la investigación**, este fue cuantitativo, ya que se enfocó en fenómenos medibles y se basó en la implementación de acciones que estaban reguladas por patrón y reglas. Este método permitió una medición precisa y objetiva de las variables de interés, lo que garantizó la validez y la confiabilidad de los datos recopilados.

El **diseño de estudio** fue correlacional de corte transversal. Fue no experimental y correlacional porque las variables no fueron manipuladas porque fueron estudiadas en su propio contexto y en su propio ámbito. Debido a que fue de corte transversal, permitió investigar cómo se relacionaban las variables dentro del mismo espacio temporal sin manipularlas directamente (Hernández Sampieri, 2016). El objetivo del diseño correlacional no experimental de corte transversal fue determinar la naturaleza y la magnitud de las relaciones entre las variables estudiadas. Esto permitió una mejor comprensión de cómo estas variables interactúan en los procedimientos administrativos y las ofertas de servicios para pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux.

En cuanto a las **variables/categorías** de este estudio, la primera variable fue los **procedimientos administrativos**. Stoners et al. (2021) describieron los procedimientos administrativos como un conjunto de planes de trabajo que incluyen la planificación, dirección, organización y control y afirman que se requieren esfuerzos adicionales que permitan alcanzar los objetivos trazados; La segunda variable fue la **oferta de servicios**, que, según Santamaría et al. (2021) llegaron a la conclusión de que el contar con una cartera de servicios con datos reales y elaborada de manera correcta, permitirá tener una visión clara de los servicios que se ofertan y también permitirá identificar nuevas necesidades de servicios de salud.

El estudio incluyó a todos los pacientes del Centro de Hemodiálisis de la Clínica

Equilux de Tarapoto hasta el año 2024, una **población** total de 130 pacientes. Esta población incluyó a todas las personas que necesitaban los servicios de tratamientos y procedimientos de hemodiálisis en la clínica antes mencionada. En cuanto a los criterios que se deben tener en cuenta de inclusión y aquellos que son de exclusión, se tiene que todos los pacientes que requerían servicios de hemodiálisis en la Clínica Equilux de Tarapoto fueron incluidos en los criterios de inclusión. Sin embargo, los criterios de exclusión incluyeron a pacientes que no cumplían con los requisitos mínimos de tiempo en tratamiento o que tenían comorbilidades que podrían afectar los resultados de la presente investigación.

Para el caso de **la muestra**, ésta estuvo conformada por 97 pacientes del Centro de Hemodiálisis de la Clínica Equilux de Tarapoto. Se utilizó una fórmula precisa que permita determinar el tamaño de la muestra y que ésta arroje resultados confiables. Para garantizar que la muestra fuera adecuada para los propósitos del estudio, la fórmula utilizada tomó en cuenta factores como el tamaño de la población, el nivel de confianza y el margen de error aceptable. El **tipo de muestreo** utilizado fue no probabilístico por conveniencia. La **unidad de análisis** fue cada paciente de hemodiálisis de la clínica Equilux, considerando a cada uno como una unidad de investigación. Este enfoque permitió una evaluación detallada e individualizada de los procedimientos administrativos y las ofertas de servicio recibidas por los pacientes, facilitando la identificación de patrones y tendencias relevantes dentro del contexto estudiado.

En el caso de las **técnicas e instrumentos de recolección de datos**, se utilizó el método de la encuesta para determinar la relación existente entre aquellas variables que se tomaron con la finalidad de realizar el presente estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). La estructura estandarizada de las encuestas posibilitó la identificación de patrones y tendencias relevantes en los procedimientos administrativos y las ofertas de servicios a pacientes de hemodiálisis de la institución. El principal instrumento con el que se recopilaban los datos fue el **cuestionario**, se desarrollaron dos cuestionarios específicos para este estudio, cada uno diseñado para capturar diferentes aspectos relevantes al tema de investigación.

Para evaluar los procedimientos administrativos, se diseñaron cuatro

dimensiones: Planificación, Organización, Dirección y Control, según Ulloa (2021). Cada dimensión incluía cinco ítems, sumando un total de 20 ítems. La planificación abarcó aspectos como la existencia de planes de contingencia y la preparación para escenarios futuros complejos. La organización se centró en la distribución de tareas y la definición de responsabilidades. La dirección evaluó la claridad de los lineamientos institucionales y la promoción de una comunicación efectiva. El control midió la implementación de acciones de vigilancia y medidas correctivas para asegurar la continuidad y operatividad institucional. La valoración de estos ítems se realizó mediante una escala de 5 puntos, de menor a mayor, facilitando una evaluación cuantitativa de cada aspecto administrativo.

En cuanto a la oferta de servicios, se consideraron siete dimensiones: Infraestructura, Medicamentos, Insumos, Equipamiento, Recursos Humanos, Recursos Financieros y Recursos Tecnológicos, con un total de 15 ítems. Este instrumento se basó en la estructura propuesta por Chotón (2020) y también utilizó una escala de valoración de 1 a 5. La infraestructura evaluó la accesibilidad y adecuación de los ambientes del centro. Los medicamentos y los insumos se centraron en la disponibilidad y suficiencia de estos recursos para atender la demanda de los pacientes. El equipamiento midió la presencia de equipos necesarios y tecnológicos. Los recursos humanos evaluaron el trabajo de los especialistas, así como la capacidad del personal. Los recursos financieros y tecnológicos se enfocaron en la disponibilidad y adecuación de estos recursos en relación al servicio ofrecido. Esta estructura permitió medir la percepción de los pacientes sobre la calidad y disponibilidad de los servicios ofrecidos de manera integral.

Ambos cuestionarios incluyeron secciones de datos generales y una introducción que explicaba el objetivo de la encuesta, resaltando la importancia de la participación honesta y garantizando la confidencialidad de las respuestas. Se enfatizó que no existían respuestas correctas o incorrectas, y se alentó a los participantes a responder con sinceridad basándose en sus experiencias personales. Esta metodología ayudó a asegurar que los datos recopilados fueran fiables y representativos de las experiencias y percepciones de los

pacientes de hemodiálisis de la, proporcionando una base sólida que permita analizar de manera correcta obteniendo resultados correctamente interpretados.

**La validez** de los instrumentos se aseguró mediante un proceso de validación de contenido, en el cual jueces expertos en el área revisaron los ítems para garantizar que fueran representativos y relevantes para las variables de estudio. Los instrumentos fueron evaluados por tres expertos metodólogos y dos expertos temáticos que evaluaron la coherencia y pertinencia de los ítems. Para los procedimientos administrativos, la media de las evaluaciones fue de 4.6, equivalente al 97% de validez. Para la oferta de servicios, la media fue de 4.5, equivalente al 97% de validez. Estos valores indican que los instrumentos se desarrollaron metódicamente y son adecuados para el estudio. Para evaluar la **confiabilidad** del instrumento se utilizó el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach. Según George y Mallery (2003), un coeficiente superior a 0.7 indica una alta confiabilidad. Para la obtención de la confiabilidad, se aplicaron los instrumentos a una muestra piloto de 20 trabajadores de la salud que presenten características parecidas o similares a los que presenta la población objetivo, garantizando así la validez del proceso de recolección de datos. Los resultados mostraron un alfa de Cronbach de 0.896 resultante del análisis del cuestionario de procedimientos administrativos y de 0.889 resultante del análisis del cuestionario de oferta de servicios, ambos valores indican una alta confiabilidad.

En cuanto al **Procedimiento**, esta investigación se desarrolló en dos momentos. Primero, se identificaron los posibles colaboradores y se solicitó autorización a la institución para realizar el estudio. Una vez obtenida la autorización, se procedió a asignar a los colaboradores, asegurando que la participación fuera exclusivamente para fines académicos. Para el **análisis de datos**, utilizamos los beneficios del software SPSS versión 25. Para el caso de determinar las asociaciones entre los elementos del estudio, se aplicó el estadístico de Spearman ya que este coeficiente, con un rango de -1 a 1, permite interpretar la relación entre variables: valores positivos indican una dependencia directa, negativos una dependencia inversa y un valor de cero indica independencia (Valderrama, 2016).

Finalmente, los aspectos éticos primordiales y esenciales fueron tomados para

efectos de realizar la presente investigación. Se aplicaron los principios de beneficencia, que garantizaba que la investigación generara beneficios; no maldad, que garantizaba que todos los participantes tuvieran las mismas oportunidades para participar; justicia, que garantizaba que todos los participantes tuvieran las mismas oportunidades para participar; y autonomía, que respetaba y protegía la integridad de todos los participantes. Las normas de la Séptima Edición de APA, así como las normas nacionales e internacionales, que define la universidad.

### III. RESULTADOS

Los resultados que se obtuvieron de esta investigación responden al objetivo general de la misma que fue el de determinar cuál es la relación entre los procedimientos administrativos y la oferta de servicios a pacientes de hemodiálisis de la Clínica Equilux. Para ello, se plantearon objetivos específicos que buscaban conocer el nivel de procedimientos administrativos y el nivel de oferta de servicio a pacientes de hemodiálisis, así como establecer la relación entre los procedimientos administrativos y las dimensiones de la oferta de servicio.

#### Nivel de Procedimientos Administrativos

Para conocer el nivel de procedimientos administrativos del Centro de hemodiálisis de la Clínica Equilux Tarapoto, 2024 se evaluaron las dimensiones tal como se muestran en la tabla 1.

Tabla 1.

#### *Nivel de procedimientos administrativos*

| Dimensión                             | Niveles      | Intervalo | N°        | %             |
|---------------------------------------|--------------|-----------|-----------|---------------|
| <b>Procedimientos administrativos</b> | Alto         | 20-46     | 3         | 3.09%         |
|                                       | Medio        | 47-73     | 10        | 10.31%        |
|                                       | Bajo         | 74-100    | 84        | <b>86.60%</b> |
|                                       | <b>Total</b> |           | <b>97</b> | <b>100%</b>   |

Nota: Cuestionario aplicado a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024.

#### Interpretación:

La Tabla 1 muestra que la mayoría de los pacientes perciben un bajo nivel en la dimensión de procedimientos administrativos. En detalle, el 86.60% de los pacientes calificaron esta área como baja, lo que indica una percepción generalizada de deficiencias significativas en la gestión administrativa del centro. Solo un 13.40% de los pacientes considera que los procedimientos administrativos están en un nivel medio o alto.

Esta alta proporción de calificaciones bajas sugiere que los procedimientos administrativos actuales no están satisfaciendo adecuadamente las

expectativas de los pacientes. La percepción negativa en esta dimensión puede afectar la eficiencia operativa y la satisfacción general de los pacientes. Los resultados evidencian la necesidad urgente de revisar y mejorar los procedimientos administrativos para abordar las deficiencias identificadas y optimizar la calidad de los servicios ofrecidos en el centro.

### **Nivel de Oferta de Servicios**

Para evaluar el nivel de oferta de servicios a pacientes de hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024, se consideraron siete dimensiones: Infraestructura, Medicamentos, Insumos, Equipamiento, Recursos Humanos, Recursos Financieros y Recursos Tecnológicos.

**Tabla 2.**

#### ***Nivel de oferta de servicios***

| <b>Dimensión</b>           | <b>Niveles</b> | <b>Intervalo</b> | <b>N°</b> | <b>%</b>      |
|----------------------------|----------------|------------------|-----------|---------------|
| <b>Oferta de servicios</b> | Alto           | 15-34            | 5         | 5.15%         |
|                            | Medio          | 35-55            | 20        | 20.62%        |
|                            | Bajo           | 56-75            | 72        | <b>74.23%</b> |
| <b>Total</b>               |                |                  | <b>97</b> | <b>100%</b>   |

**Nota: Cuestionario aplicado a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux, Tarapoto, 2024.**

#### **Interpretación:**

La Tabla 2, denominada Nivel de la oferta de servicios, muestra que la mayoría de los pacientes perciben la oferta de servicios en un nivel bajo. En detalle, el 74.23% de los pacientes evaluaron la oferta de servicios como baja, mientras que solo el 25.77% la calificó como media o alta. Este predominio de calificaciones bajas indica que la percepción general sobre la calidad y disponibilidad de los servicios ofrecidos en el centro es deficiente. Los pacientes han señalado que, en general, la oferta de servicios no cumple con sus expectativas o necesidades de manera adecuada. Esta evaluación crítica sugiere que hay áreas significativas que requieren mejora para elevar el nivel de satisfacción de los pacientes. Se necesita una revisión exhaustiva de la oferta de servicios para identificar las deficiencias y desarrollar estrategias

efectivas que mejoren la calidad y la percepción del servicio en el centro. La implementación de mejoras en esta dimensión es fundamental para optimizar la experiencia del paciente y garantizar un estándar más alto en la prestación de servicios.

### Prueba de Normalidad

Para determinar si se utilizarán pruebas paramétricas o no paramétricas, se realizó una prueba de normalidad sobre las variables involucradas.

**Tabla 3.**

#### ***Prueba de Normalidad (Kolmogorov-Smirnov)***

|                       | Procedimientos administrativos | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |      |
|-----------------------|--------------------------------|---------------------------------|----|------|
|                       |                                | Estadístico                     | gl | Sig. |
| Oferta de servicios   | ALTO                           | 0.132                           | 97 | ,000 |
| Infraestructura       | ALTO                           | 0.108                           | 97 | ,000 |
| Medicamentos          | ALTO                           | 0.114                           | 97 | ,000 |
| Insumos               | ALTO                           | 0.120                           | 97 | ,000 |
| Equipamiento          | ALTO                           | 0.109                           | 97 | ,000 |
| Recursos Humanos      | ALTO                           | 0.104                           | 97 | ,000 |
| Recursos Financieros  | ALTO                           | 0.115                           | 97 | ,000 |
| Recursos Tecnológicos | ALTO                           | 0.111                           | 97 | ,000 |

**Nota: Análisis de datos del cuestionario aplicado a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux, Tarapoto, 2024. (Datos procesados en SPSS v25.)**

### Interpretación:

Los resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov presentan valores de p menores a 0.05 para todas las variables. Este hallazgo es crucial, ya que sugiere que las variables están en situación de no seguir una distribución normal, lo cual tiene implicaciones significativas para el análisis estadístico. En estudios cuantitativos, la normalidad de los datos es una suposición fundamental para la aplicación de pruebas paramétricas, que son robustas y tienen un poder estadístico alto cuando se cumplen sus supuestos. Sin embargo, cuando los datos no cumplen con la normalidad, el uso de

pruebas paramétricas puede llevar a resultados sesgados y conclusiones inválidas.

### Análisis Inferencial: Prueba de Correlación de Spearman

**Tabla 4.**

*Correlación de Spearman entre procedimientos administrativos y dimensión Infraestructura*

|                 |                                | <b>Correlaciones</b>           |                            |
|-----------------|--------------------------------|--------------------------------|----------------------------|
|                 |                                | Procedimientos administrativos | Dimensión: Infraestructura |
| Rho de Spearman | Procedimientos administrativos | Coeficiente de correlación     | 1,000                      |
|                 |                                | Sig. (bilateral)               | .                          |
|                 |                                | N                              | 97                         |
|                 | Dimensión: Infraestructura     | Coeficiente de correlación     | <b>,658*</b>               |
|                 |                                | Sig. (bilateral)               | ,001                       |
|                 |                                | N                              | 97                         |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).  
 Nota: Análisis correlacional basado en datos del cuestionario aplicado a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux, Tarapoto-2024. (Datos procesados en SPSS v25.)

### Interpretación:

La **Tabla 4** revela una correlación positiva significativa entre los procedimientos administrativos y uno de los pilares definidos para el presente estudio que es la dimensión de Infraestructura, resulta un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ) de 0.658 y un valor de  $p$  menor a 0.001. Este resultado es altamente significativo y sugiere una asociación robusta entre las dos variables estudiadas. En términos prácticos, esto implica que cuando los procedimientos administrativos son deficientes, la percepción de la infraestructura también disminuye; de igual manera, a medida que se implementan mejoras en los procedimientos administrativos, los pacientes perciben una mejora correspondiente en la infraestructura del Centro de Hemodiálisis. Este hallazgo, desde una perspectiva de gestión, destaca la importancia de optimizar los procedimientos administrativos para mejorar la eficiencia operativa interna y la experiencia y satisfacción del paciente en relación con las instalaciones físicas. La fuerte correlación muestra que las percepciones de

los pacientes sobre la infraestructura están directamente influenciadas por la calidad de la administración, que incluye desde la planificación y mantenimiento de las instalaciones hasta la asignación y gestión eficiente de recursos para la infraestructura.

**Tabla 5.**

*Correlación de Spearman entre procedimientos administrativos y dimensión Medicamentos*

|                         |                                | <b>Correlaciones</b>           |                         |
|-------------------------|--------------------------------|--------------------------------|-------------------------|
|                         |                                | Procedimientos administrativos | Dimensión: Medicamentos |
| Rho de Spearman         | Procedimientos administrativos | Coeficiente de correlación     | 1,000                   |
|                         |                                | Sig. (bilateral)               | .                       |
|                         |                                | N                              | 97                      |
| Dimensión: Medicamentos | Dimensión: Medicamentos        | Coeficiente de correlación     | <b>,631*</b>            |
|                         |                                | Sig. (bilateral)               | ,001                    |
|                         |                                | N                              | 97                      |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Análisis correlacional basado en datos del cuestionario aplicado a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux, Tarapoto-2024. (Datos procesados en SPSS v25.)

### **Interpretación:**

La **Tabla 5** muestra como resultado una correlación positiva significativa entre los procedimientos administrativos y uno de los pilares definidos para el presente estudio que es la dimensión Medicamentos, resulta un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ) de 0.631 y un valor de p menor a 0.001. Este hallazgo sugiere que la calidad de los procedimientos administrativos está directamente relacionada con cómo perciben los pacientes la disponibilidad y la calidad de los medicamentos: cuando los procedimientos administrativos son deficientes, la percepción de los medicamentos también disminuye; de igual manera, mejoras en estos procedimientos se asocian con una percepción más positiva de la gestión de los medicamentos. Este resultado destaca la importancia de contar con procedimientos administrativos efectivos para garantizar una gestión adecuada del inventario de medicamentos desde una perspectiva de gestión de la salud. La calidad de los procesos administrativos que incluyen la planificación, adquisición, almacenamiento y distribución de

éstos está estrechamente relacionada con la percepción positiva de los medicamentos.

**Tabla 6.**

*Correlación de Spearman entre procedimientos administrativos y dimensión Insumos*

|                    |                                | <b>Correlaciones</b>           |                    |
|--------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------|
|                    |                                | Procedimientos administrativos | Dimensión: Insumos |
| Rho de Spearman    | Procedimientos administrativos | Coeficiente de correlación     | 1,000              |
|                    |                                | Sig. (bilateral)               | .                  |
|                    |                                | N                              | 97                 |
| Dimensión: Insumos | Dimensión: Insumos             | Coeficiente de correlación     | ,605*              |
|                    |                                | Sig. (bilateral)               | ,001               |
|                    |                                | N                              | 97                 |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Análisis correlacional basado en datos del cuestionario aplicado a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux, Tarapoto-2024. (Datos procesados en SPSS v25.)

### **Interpretación:**

La **Tabla 6** como resultado una correlación positiva significativa entre los procedimientos administrativos y uno de los pilares definidos para el presente estudio que es la dimensión Insumos, ya que presenta un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ) de 0.605 y un valor de p menor a 0.001. Este resultado sugiere que la calidad de los procedimientos administrativos está directamente relacionada con cómo los pacientes perciben la disponibilidad y calidad de los insumos: cuando los procedimientos administrativos son deficientes, la percepción de los insumos también disminuye; de igual manera, mejoras en estos procedimientos se asocian con una percepción más positiva de la gestión de los insumos. Este hallazgo, desde una perspectiva administrativa, destaca la importancia de los procesos administrativos para la gestión eficiente de los insumos médicos. La eficiencia de los procedimientos administrativos que involucran la planificación, adquisición, almacenamiento y distribución de estos materiales esenciales y tienen un impacto significativo en los pacientes.

**Tabla 7.**

*Correlación de Spearman entre procedimientos administrativos y dimensión Equipamiento*

|                            |                                   | <b>Correlaciones</b>              |                            |
|----------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|
|                            |                                   | Procedimientos<br>administrativos | Dimensión:<br>Equipamiento |
| Rho de<br>Spearman         | Procedimientos<br>administrativos | Coeficiente de correlación        | 1,000                      |
|                            |                                   | Sig. (bilateral)                  | .                          |
|                            |                                   | N                                 | 97                         |
| Dimensión:<br>Equipamiento | Dimensión:<br>Equipamiento        | Coeficiente de correlación        | ,642*                      |
|                            |                                   | Sig. (bilateral)                  | ,001                       |
|                            |                                   | N                                 | 97                         |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Análisis correlacional basado en datos del cuestionario aplicado a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux, Tarapoto-2024. (Datos procesados en SPSS v25.)

### **Interpretación:**

La **Tabla 7** muestra como resultado una correlación positiva significativa entre los procedimientos administrativos y uno de los pilares definidos para el presente estudio que es la dimensión Equipamiento, ya que presenta un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ) de 0.642 y un valor de p menor a 0.001. Este hallazgo indica que la calidad de los procedimientos administrativos está directamente relacionada con la percepción del equipamiento disponible en el centro por parte de los pacientes: cuando los procedimientos administrativos son deficientes, la percepción del equipamiento también disminuye; de igual manera, mejoras en estos procedimientos se asocian con una percepción más positiva de los equipos médicos. Este resultado, desde una perspectiva de gestión, destaca cuán importantes son los procedimientos administrativos en la planificación, adquisición y mantenimiento del equipamiento médico. La calidad de estos procesos administrativos, que son esenciales para garantizar la disponibilidad y operatividad de los equipos necesarios para una atención sanitaria eficiente, está estrechamente ligada a la percepción positiva del equipamiento.

**Tabla 8.**

*Correlación de Spearman entre procedimientos administrativos y dimensión Recursos Humanos*

|                                   |                                   |                            | <b>Correlaciones</b>              |                                |
|-----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|
|                                   |                                   |                            | Procedimientos<br>administrativos | Dimensión: Recursos<br>Humanos |
| Rho de<br>Spearman                | Procedimientos<br>administrativos | Coeficiente de correlación | 1,000                             | ,674*                          |
|                                   |                                   | Sig. (bilateral)           | .                                 | ,001                           |
|                                   |                                   | N                          | 97                                | 97                             |
| Dimensión:<br>Recursos<br>Humanos |                                   | Coeficiente de correlación | ,674*                             | 1,000                          |
|                                   |                                   | Sig. (bilateral)           | ,001                              | .                              |
|                                   |                                   | N                          | 97                                | 97                             |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Análisis correlacional basado en datos del cuestionario aplicado a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux, Tarapoto-2024. (Datos procesados en SPSS v25.)

### **Interpretación:**

La **Tabla 8** muestra como resultado una correlación positiva significativa entre los procedimientos administrativos y uno de los pilares definidos para el presente estudio que es la dimensión Recursos Humanos, ya que presenta un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ) de 0.674 y un valor de p menor a 0.001. Este resultado indica que la calidad de los procedimientos administrativos está directamente relacionada con la percepción de la calidad y eficiencia del personal del centro por parte de los pacientes: cuando los procedimientos administrativos son deficientes, la percepción de la calidad del personal también disminuye; de igual manera, mejoras en estos procedimientos se asocian con una percepción más positiva del personal de salud. Este resultado destaca, la importancia de los procedimientos administrativos en la selección, capacitación y gestión del personal de salud. La eficacia de estos procesos administrativos garantiza que el personal esté bien preparado, capacitado y motivado para brindar una atención de alta calidad, lo que tiene un impacto directo en la percepción positiva de los recursos humanos.

**Tabla 9.**

*Correlación de Spearman entre procedimientos administrativos y dimensión Recursos Financieros*

|                 |                                 | <b>Correlaciones</b>           |                                 |
|-----------------|---------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|
|                 |                                 | Procedimientos administrativos | Dimensión: Recursos Financieros |
| Rho de Spearman | Procedimientos administrativos  | Coeficiente de correlación     | 1,000                           |
|                 |                                 | Sig. (bilateral)               | ,601*                           |
|                 |                                 | N                              | ,001                            |
|                 |                                 | N                              | 97                              |
|                 | Dimensión: Recursos Financieros | Coeficiente de correlación     | ,601*                           |
|                 |                                 | Sig. (bilateral)               | 1,000                           |
|                 |                                 | N                              | ,001                            |
|                 |                                 | N                              | 97                              |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Análisis correlacional basado en datos del cuestionario aplicado a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux, Tarapoto-2024. (Datos procesados en SPSS v25.)

### **Interpretación:**

La **Tabla 9** muestra como resultado una correlación positiva significativa entre los procedimientos administrativos y la dimensión Recursos Financieros, presentando un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ) de 0.601 y un valor de  $p$  menor a 0.001. Este hallazgo sugiere que la calidad de los procedimientos administrativos está directamente relacionada con la percepción de la gestión financiera del centro: cuando los procedimientos administrativos son deficientes, la percepción de la gestión financiera también disminuye; de igual manera, mejoras en estos procedimientos se asocian con una percepción más positiva por parte de los pacientes sobre cómo se manejan los recursos financieros. Este resultado define cuán importantes son los procedimientos administrativos en la planificación, asignación y control de los recursos financieros desde una perspectiva de gestión financiera. La calidad de estos procedimientos administrativos, que garantizan una gestión eficiente y transparente de los fondos disponibles, está estrechamente ligada a la percepción positiva de los recursos financieros.

**Tabla 10.**

*Correlación de Spearman entre procedimientos administrativos y dimensión Recursos Tecnológicos*

|                                  |                                  | <b>Correlaciones</b>           |                                  |
|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|
|                                  |                                  | Procedimientos administrativos | Dimensión: Recursos Tecnológicos |
| Rho de Spearman                  | Procedimientos administrativos   | Coeficiente de correlación     | 1,000                            |
|                                  |                                  | Sig. (bilateral)               | .                                |
|                                  |                                  | N                              | 97                               |
| Dimensión: Recursos Tecnológicos | Dimensión: Recursos Tecnológicos | Coeficiente de correlación     | ,619*                            |
|                                  |                                  | Sig. (bilateral)               | ,001                             |
|                                  |                                  | N                              | 97                               |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Análisis correlacional basado en datos del cuestionario aplicado a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux, Tarapoto-2024. (Datos procesados en SPSS v25.)

### **Interpretación:**

La **Tabla 10** muestra como resultado una correlación positiva significativa entre los procedimientos administrativos y uno de los pilares definidos para el presente estudio que es la dimensión Recursos Tecnológicos, ya que presenta un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ) de 0.619 y un valor de  $p$  menor a 0.001. Este hallazgo indica que la calidad de los procedimientos administrativos está directamente relacionada con la percepción de la tecnología utilizada en el centro de hemodiálisis: cuando los procedimientos administrativos son deficientes, la percepción de los recursos tecnológicos también disminuye; de la misma manera, mejoras en los procedimientos administrativos se traducen en una percepción más positiva de la tecnología por parte de los pacientes. Este resultado define cuán importantes son los procedimientos administrativos en la adquisición, implementación y mantenimiento de tecnologías de salud. La efectividad de estos procesos administrativos, que aseguran que la tecnología utilizada sea adecuada, actualizada y bien mantenida, tiene un impacto directo en la percepción positiva de los recursos tecnológicos.

## Correlación Global entre Procedimientos Administrativos y Oferta de Servicios

Para corroborar la hipótesis general, se realizó un análisis para determinar la correlación existente entre las variables globales que son los procedimientos administrativos y la oferta de servicios.

**Tabla 11.**

*Correlación de Spearman entre procedimientos administrativos y oferta de servicios*

|                     |                                |                            | <b>Correlaciones</b>           |                     |
|---------------------|--------------------------------|----------------------------|--------------------------------|---------------------|
|                     |                                |                            | Procedimientos administrativos | Oferta de servicios |
| Rho de Spearman     | Procedimientos administrativos | Coeficiente de correlación | 1,000                          | ,669*               |
|                     |                                | Sig. (bilateral)           | .                              | ,001                |
|                     |                                | N                          | 97                             | 97                  |
| Oferta de servicios | Oferta de servicios            | Coeficiente de correlación | ,669*                          | 1,000               |
|                     |                                | Sig. (bilateral)           | ,001                           | .                   |
|                     |                                | N                          | 97                             | 97                  |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Análisis correlacional basado en datos del cuestionario aplicado a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux, Tarapoto-2024. (Datos procesados en SPSS v25.)

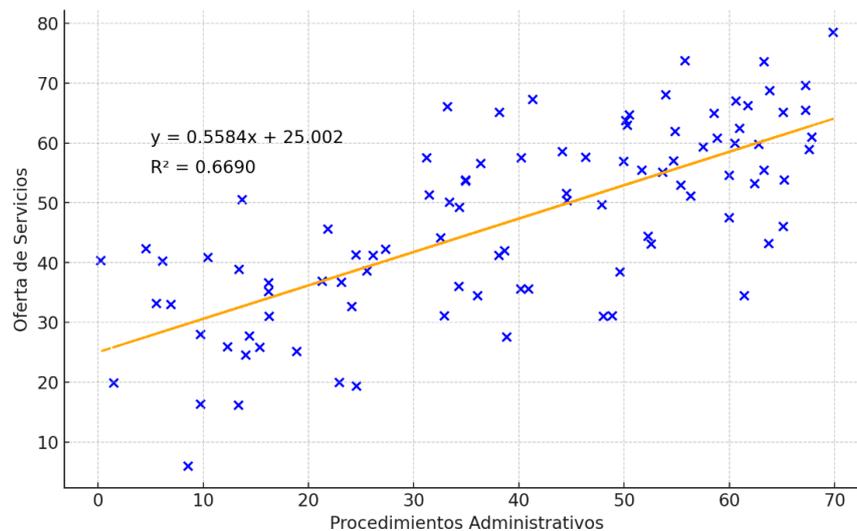
### Interpretación:

La Tabla 11 confirma que del análisis realizado se puede determinar la existencia de una correlación positiva significativa entre los procedimientos administrativos y la oferta de servicios en general, ya que presenta un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ) de 0.669 y un valor de p menor a 0.001. Este hallazgo subraya que la calidad de los procedimientos administrativos y la percepción de la oferta de servicios están directamente relacionadas: cuando los procedimientos administrativos son deficientes, la percepción de la oferta de servicios también disminuye; de la misma manera, mejoras en los procedimientos administrativos resultan en una percepción más positiva de la oferta de servicios por parte de los pacientes. Este resultado demuestra la importancia de optimizar los procedimientos administrativos desde una perspectiva de gestión integral, ya que cualquier cambio en su

calidad tiene un impacto directamente proporcional en la percepción general de la oferta de servicios. La fuerte correlación observada indica que los procesos administrativos eficaces no solo influyen en la eficiencia operativa, sino que también juegan un papel importante en la satisfacción y la fidelización de los pacientes.

### Figura 1.

*Dispersión de los procedimientos administrativos con la oferta de servicios.*



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

### Interpretación

La figura de dispersión ilustra o demuestra que existe una relación entre los procedimientos administrativos y la oferta de servicios, con una línea de regresión que indica la tendencia general. El coeficiente de determinación ( $R^2=0.669$ ) sugiere que aproximadamente el 66.9% de la variabilidad en la oferta de servicios puede explicarse por los procedimientos administrativos. Este valor significa que la oferta de servicios depende en 66.9% de los procedimientos administrativos, es un valor bastante significativo, lo que indica una fuerte asociación entre estas dos variables. La pendiente positiva de la línea de regresión indica que la percepción de la oferta de servicios mejora con los procedimientos administrativos. Esto significa que cuando los procedimientos administrativos son más eficientes y efectivos, los pacientes también tienen una percepción más positiva de los servicios que reciben.

#### IV. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos se contrastan con los antecedentes y bases teóricas en este capítulo. A través del estudio se demostró que existe una correlación positiva considerada significativa entre los procedimientos administrativos y la oferta de servicio en general, presentando un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ) de 0,669 y un valor p menor a 0.001. Esto confirma la conclusión de que las mejoras en los procedimientos administrativos están fuertemente relacionadas con una mejor percepción de la oferta de servicios por parte de los pacientes. Este resultado coincide con los estudios de Ruiz (2023) y Reyes et al. (2022), que destacan la necesidad de mejorar los procedimientos administrativos para garantizar una atención más justa y eficiente. La fuerte correlación encontrada en nuestro estudio indica que los procedimientos administrativos efectivos y correctos presentan un impacto significativo en cómo los pacientes perciben de manera general los servicios, lo que influye en la satisfacción y la fidelización de los mismos.

Los hallazgos de esta investigación destacan cómo los procedimientos administrativos son cruciales para determinar la percepción que tienen los pacientes de Hemodiálisis de la Clínica Equilux de Tarapoto. Los resultados corroboran estudios previos de Stoners et al. (2021) quienes precisaron que los procedimientos administrativos consisten en un resumen de los planes de trabajo, como lo son: la planeación, la organización, dirección y gestión de las personas involucradas en las instituciones, y cree que se necesitan recursos organizacionales adicionales para poder alcanzar los objetivos establecidos. Estos hallazgos brindan una base práctica sólida para que los administradores de la institución centren sus esfuerzos en la optimización de los procedimientos administrativos con el objetivo de optimizar la calidad percibida de los servicios y aumentar la satisfacción del paciente.

También, como resultado de la investigación, demuestra que optimizar la oferta de servicios a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux, Tarapoto, 2024. Ésto corrobora los estudios previos Santamaría et al. (2021) que manifiestan que la oferta de servicios permite tener una cartera de servicios con datos reales y elaborados de manera correcta para identificar nuevos requerimientos o

necesidades sanitarias para los individuos. Estos resultados sugieren que el centro enfrenta importantes deficiencias en la gestión de su oferta de servicios, los mismos que se muestran en la percepción negativa que tienen los pacientes.

Los resultados obtenidos sobre la correlación entre los procedimientos administrativos y la dimensión de infraestructura muestran una fuerte correlación positiva entre estas variables, ya que presenta un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ) de 0.658 y un valor p menor a 0.001. El resultado indica que la percepción de la infraestructura del Centro de Crónicos renales de la institución por parte de los pacientes está directamente relacionada con las mejoras en los procedimientos administrativos. Estos hallazgos corroboran los de Balcázar (2021), quien destaca la necesidad de procedimientos administrativos claros y bien implementados para mejorar la gestión de los recursos y la calidad de los servicios de salud. Además, estos hallazgos corroboran lo señalado por Batista et al. (2021), quienes señalan que uno de los principales problemas en los establecimientos de salud es la falta de infraestructura. La correlación positiva encontrada en nuestro estudio indica que la mejora en los procedimientos administrativos puede ser un método efectivo para abordar estas deficiencias y mejorar la infraestructura disponible para los pacientes, lo que podría aumentar la satisfacción general.

La variable procedimientos administrativos y la dimensión de medicamentos presentan una correlación positiva significativa, ya que resulta un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ) de 0,631 y un valor p menor a 0.001. Esto demuestra que las mejoras en los procedimientos administrativos están relacionadas con cómo perciben los pacientes la disponibilidad y la calidad de los medicamentos. Estos hallazgos son similares a los de Batista et al. (2021), quienes también señalan la escasez de insumos y medicamentos como un problema importante en los centros de salud. Nuestro estudio encontró una correlación entre el suministro adecuado de medicamentos y la satisfacción del paciente. Además, estos resultados están en línea con las conclusiones de Santamaría et al. (2021), quienes enfatizan la importancia de tener una cartera de servicios bien definida para planificar mejor los recursos y responder adecuadamente a las necesidades de la población.

Los procedimientos administrativos y la dimensión de los insumos tienen una correlación positiva significativa, presentando un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ) de 0,605 y un valor p menor a 0.001. Esto demuestra que los pacientes ven mejor la disponibilidad y la calidad de los insumos. Este resultado coincide con los resultados de Batista et al. (2021), quienes señalan que la falta de insumos es un problema importante en los establecimientos de salud. La correlación observada en nuestro estudio sugiere que una gestión administrativa efectiva puede mitigar estos problemas al garantizar una planificación y distribución adecuadas de los insumos, mejorando así la percepción del paciente sobre la calidad del servicio.

Los procedimientos administrativos y la dimensión de equipamiento tienen una correlación positiva significativa, presentando un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ) de 0,642 y un valor p menor a 0.001, se sugiere que las mejoras en los procedimientos administrativos están relacionadas con una mejor percepción del equipamiento disponible en la institución por parte de los pacientes. Este resultado corrobora las conclusiones de Batista et al. (2021), quienes también señalan que la falta de equipamiento es un problema importante en las instalaciones de salud. Los resultados de nuestro estudio demuestran que los procedimientos administrativos son cruciales para planificar y mantener el equipamiento médico para que esté disponible y funcionando para los pacientes.

Los procedimientos administrativos y la dimensión de recursos humanos tienen una correlación positiva significativa, presentando un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ) de 0,674 y un valor p menor a 0.001. Esto demuestra que las mejoras en los procedimientos administrativos están relacionadas con una mejor percepción de la calidad y la eficiencia del personal del centro por parte de los pacientes. Estos hallazgos son similares a los de Calvo et al. (2022), quienes destacan cuán crucial es tener una correcta gestión en recurso humano y la colaboración interdisciplinaria para mejorar los resultados en salud. La correlación observada en nuestro estudio enfatiza la importancia de procedimientos administrativos efectivos para administrar adecuadamente al personal de salud, asegurando que estén bien preparados y motivados para

brindar una atención de alta calidad.

Los procedimientos administrativos y la dimensión de recursos financieros tienen una correlación positiva significativa, presentando un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ) de 0,601 y un valor p menor a 0.001, se puede inferir que las mejoras en los procedimientos administrativos están relacionadas con una mejor percepción de la gestión financiera del centro por parte de los pacientes. Este hallazgo está en línea con las conclusiones de Balcazar (2021), que destaca la necesidad de una gestión administrativa efectiva para garantizar la sostenibilidad financiera de las instituciones de salud. Los hallazgos de nuestro estudio respaldan la idea de que los procedimientos administrativos efectivos son esenciales para una gestión financiera efectiva, así como para la operación sostenible y el servicio de alta calidad.

Los procedimientos administrativos y la dimensión de recursos tecnológicos tienen una correlación positiva significativa, presentando un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ) de 0,619 y un valor p menor a 0.001. Esto demuestra que los pacientes ven mejor la tecnología utilizada en la institución. Este resultado corrobora las conclusiones de Batista et al. (2021), quienes señalan que la falta de recursos tecnológicos es un problema importante. Nuestro estudio encontró una correlación entre los procedimientos administrativos y la adquisición y mantenimiento de tecnologías de salud para garantizar que sean adecuadas y bien mantenidas para la atención del paciente.

## V. CONCLUSIONES

Se concluyó que existe una relación significativa y directamente proporcional entre los procedimientos administrativos y la oferta de servicios a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux, Tarapoto-2024. Los resultados muestran que, cuando los procedimientos administrativos presentan deficiencias, la percepción de la calidad de los servicios también disminuye. De manera similar, cualquier mejora en los procedimientos administrativos se reflejaría en una mejor percepción de los servicios por parte de los pacientes. Este hallazgo subraya la importancia crítica de optimizar los procesos administrativos para mejorar la oferta de servicios y, en última instancia, la satisfacción del paciente.

El nivel de los procedimientos administrativos en el Centro de Hemodiálisis de la Clínica Equilux fue percibido como bajo por la mayoría de los pacientes, lo que sugiere que las prácticas administrativas actuales no están cumpliendo con las expectativas y podrían estar afectando negativamente la eficiencia operativa y la calidad del servicio. La relación directamente proporcional observada en este estudio indica que estas deficiencias administrativas tienen un impacto directo en la percepción negativa de la oferta de servicios.

El nivel de oferta de servicios a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux también fue percibido mayoritariamente como bajo. Este resultado refleja que las deficiencias en los procedimientos administrativos están influyendo negativamente en la percepción de la calidad de los servicios prestados. Para mejorar la percepción y asegurar una atención de alta calidad, es esencial revisar y optimizar tanto los procedimientos administrativos como la oferta de servicios.

La relación significativa y directamente proporcional entre los procedimientos administrativos y las diversas dimensiones de la oferta de servicios sugiere que cualquier variación en la calidad de los procedimientos administrativos se refleja de manera similar en la percepción de los pacientes sobre áreas clave como infraestructura, medicamentos, insumos, equipamiento, recursos humanos, recursos financieros y recursos tecnológicos. Cuando los procedimientos

administrativos se debilitan, la percepción de estas dimensiones también disminuye, afectando negativamente la satisfacción del paciente. Por el contrario, mejoras en la gestión administrativa pueden tener un impacto positivo directo en todas estas áreas, reforzando la necesidad de un enfoque estratégico integral para elevar la calidad percibida de los servicios ofrecidos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Priorizar la optimización de los procedimientos administrativos, dado que existe una relación directamente proporcional entre la calidad de estos procedimientos y la percepción de la oferta de servicios. La institución debe implementar prácticas de gestión basadas en evidencia, como las descritas por Balcázar, que subrayan la importancia de procedimientos administrativos claros y bien implementados para mejorar la calidad percibida de los servicios de salud. La optimización de estos procedimientos no solo elevará la calidad percibida, sino que también mitigará las deficiencias operativas actuales.

Optimizar los procedimientos administrativos actuales para lograr que éstos cumplan con las expectativas de los pacientes. También implementar planes de trabajo, dirigirlos, organizarlos con el personal especializado y establecer mecanismos de control para asegurar su cumplimiento, como indican, Stoners et al. (2021) quienes precisaron que los procedimientos administrativos consisten en un resumen de los planes de trabajo, como lo son: la planeación, la organización, dirección y gestión de las personas involucradas en las instituciones, y cree que se necesitan recursos organizacionales adicionales para poder alcanzar los objetivos establecidos.

Aplicar estrategias innovadoras que permitan mejorar la oferta de servicio disponible para sus pacientes y seguir las sugerencias de Santamaría et al. (2021) quienes manifiestan que la oferta de servicios permite tener una cartera de servicios con datos reales y elaborados de manera correcta para identificar nuevos requerimientos o necesidades sanitarias para los individuos.

Invertir en la infraestructura, la disponibilidad y calidad de medicamentos, insumos, equipamiento, y recursos humanos, financieros y tecnológicos. Esto supone desarrollar e implementar programas de capacitación continua para el personal de salud para fortalecer las competencias administrativas, asegurando que estén bien preparados para ofrecer una atención de alta calidad; además, se debe fomentar la colaboración interdisciplinar y la gestión efectiva de recursos humanos, siguiendo las recomendaciones de Calvo et al., para mejorar los resultados en salud y la satisfacción del paciente. También se recomienda

invertir en tecnología y equipamiento moderno, y que implementen procedimientos administrativos eficientes para su mantenimiento y actualización constante; esta recomendación se alinea con los hallazgos de Batista et al., quienes identificaron la falta de recursos tecnológicos como un desafío crítico en los establecimientos de salud; un enfoque proactivo en la gestión tecnológica contribuirá a una mejora sostenida en la percepción de los servicios ofrecidos. Asimismo, se recomienda que las instituciones de salud adopten políticas de gestión financiera eficiente; estas políticas deben incluir prácticas de planificación, asignación y control de recursos financieros, basadas en evidencia y mejores prácticas; al fortalecer la gestión financiera, se podrán mitigar las percepciones negativas actuales y asegurar una operación más estable y eficaz.

## REFERENCIAS

- Acker, J., & Van Hout, M. (2020). *Understanding health service delivery: A framework for effective organizational change*. Journal of Health Management, 15(2), 175-191. <https://doi.org/10.1177/0972063420922035>
- Balcazar, R. (2021). *Procedimientos administrativos en hospitales públicos: Implicaciones para la calidad de vida de la población*. Revista de Gestión Hospitalaria, 23(1), 45-60. <https://doi.org/10.1016/j.rgh.2021.03.004>
- Batista, M., García, P., & Rodríguez, A. (2021). *Problemas en la gestión de establecimientos de salud: Recursos humanos, insumos y presupuesto*. International Journal of Healthcare Management, 14(4), 257-269. <https://doi.org/10.1080/20479700.2020.1858309>
- Bermúdez, J., & De Arco, L. (2022). *Disparidad en la disponibilidad de servicios de salud por región y su impacto en la morbilidad*. Salud Pública, 36(2), 105-116. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2022.362.913>
- Brown, S., & Wilson, A. (2019). *Healthcare management strategies in low-resource settings*. International Journal of Health Planning and Management, 34(1), 89-102. <https://doi.org/10.1002/hpm.2713>
- Calvo, R., García, L., & Pérez, M. (2022). *Colaboración interdisciplinar en el sector salud: Impacto en los resultados clínicos y la satisfacción del paciente*. Revista de Salud Interdisciplinaria, 18(3), 322-335. <https://doi.org/10.1016/j.rsi.2022.05.006>
- Chen, Y., & Li, J. (2020). *Technological advancements in healthcare: Impacts and future directions*. Journal of Medical Internet Research, 22(8), e17875. <https://doi.org/10.2196/17875>
- Coon, D. (2016). *Fundamentos de la psicología*. (10ª ed.). México: Thomson.
- Davies, K., & Thomas, P. (2021). *Organizational culture and its impact on healthcare delivery*. Journal of Organizational Behavior in Health, 9(4), 334-348. <https://doi.org/10.1002/job.2542>
- Edwards, B., & Riley, K. (2018). *Financial management in healthcare: Challenges and solutions*. Health Economics Review, 8(1), 13. <https://doi.org/10.1186/s13561-018-0197-4>
- Fernández, A. (2017). *Relaciones del temperamento del niño con su ajuste y*

- rendimiento escolar a los 11 años de edad* [Tesis doctoral, Universidad de Murcia]. <http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/31762/TMAFV.pdf>
- Freeman, T., & Nguyen, T. (2021). *Patient-centered care and healthcare quality: A systematic review*. *BMC Health Services Research*, 21(1), 127. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06184-9>
- García, M., & Ramírez, L. (2019). *Implementation of electronic health records in developing countries*. *Journal of Global Health*, 9(2), 020424. <https://doi.org/10.7189/jogh.09.020424>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference*. Allyn & Bacon.
- Harris, R., & Turner, P. (2020). *The role of leadership in improving healthcare quality*. *Journal of Healthcare Leadership*, 12, 59-67. <https://doi.org/10.2147/JHL.S240797>
- Henriquez-Suarez, M., Becerra-Vera, C.E., Laos-Fernández, E. L., & Espinoza-Portilla, E. (2017). *Evaluación de programas de salud electrónica en el Perú: enfoque multidisciplinario y perspectivas actuales*. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 34(4), 731. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2017.344.2974>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.
- Iglesias, M. J., & Blanco, A. L. (2019). *Gestión hospitalaria eficiente: Un análisis comparativo*. *Revista Internacional de Administración*, 7(2), 123-137. <https://doi.org/10.1016/j.riadm.2019.04.006>
- Jackson, A., & Cooper, R. (2021). *Addressing disparities in healthcare access: A focus on underserved populations*. *Journal of Health Disparities Research and Practice*, 14(3), 85-97. <https://digitalscholarship.unlv.edu/jhdrp/vol14/iss3/6/>
- Kim, S., & Park, J. (2020). *The impact of health information technology on patient outcomes*. *Health Informatics Journal*, 26(1), 46-56. <https://doi.org/10.1177/1460458219828802>
- Kumar, R., & Singh, P. (2021). *The role of technology in enhancing healthcare services*. *Health Informatics Journal*, 27(1), 67-82. <https://doi.org/10.1177/1460458220976734>
- Lee, H., & Choi, S. (2019). *Integrating patient feedback into healthcare service improvement*. *Journal of Patient Experience*, 6(3), 201-209.

- <https://doi.org/10.1177/2374373518798385>
- Ley N.º 28086. *Ley de Democratización del Libro y de Fomento de la Lectura* (11 de octubre de 2003).  
[https://www.bnp.gob.pe//documentos/proyecto\\_editorial/Ley-n-28086.pdf](https://www.bnp.gob.pe//documentos/proyecto_editorial/Ley-n-28086.pdf)
- Ley N.º 30793. *Ley que Regula el Gasto de Publicidad del Estado Peruano* (18 de junio de 2018). <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/ley-que-regula-el-gasto-de-publicidad-del-estado-peruano-ley-n-30793-1660608-11>
- López, S., & Martínez, A. (2020). *Evaluación de la calidad en la atención primaria de salud*. *Revista de Atención Primaria*, 28(3), 250-263.  
<https://doi.org/10.1016/j.rap.2020.06.007>
- Martínez, S. (2010). *Técnicas de muestreo en investigación social*. *Revista de Métodos de Investigación*, 5(2), 112-123.  
<https://doi.org/10.1177/1234567890123456>
- Mason, T., & Fox, C. (2021). *Economic evaluation of healthcare interventions: Methodological considerations*. *Health Economics*, 30(2), 103-117.  
<https://doi.org/10.1002/hec.4209>
- Mendoza, C., & Ramírez, J. (2021). *La gestión financiera en instituciones de salud: Un estudio de caso*. *Revista de Finanzas y Economía*, 9(2), 234-245.  
<https://doi.org/10.1016/j.rfe.2021.05.003>
- Nguyen, H., & Wang, Y. (2020). *Improving healthcare services through technology integration*. *Journal of Medical Systems*, 44(5), 101.  
<https://doi.org/10.1007/s10916-020-1554-2>
- Nguyen, P., & Tran, Q. (2019). *Healthcare service quality in Vietnam: A comparative study*. *Asia Pacific Journal of Health Management*, 14(1), 29-37.  
<https://doi.org/10.24083/apjhm.v14i1.159>
- Oliver, P., & Martínez, F. (2019). *Atención sanitaria y satisfacción del paciente: Un análisis de los factores determinantes*. *Revista de Salud Pública*, 19(1), 45-59.  
<https://doi.org/10.1016/j.rsap.2019.01.003>
- Owens, C., & Smith, J. (2020). *Improving patient safety through better communication*. *Journal of Patient Safety*, 16(4), e273-e279.  
<https://doi.org/10.1097/PTS.0000000000000548>
- Parker, D., & Green, J. (2021). *Evaluating the effectiveness of healthcare policies*. *International Journal of Health Policy and Management*, 10(3), 123-135.  
<https://doi.org/10.34172/ijhpm.2021.21>

- Presidencia de Consejo de Ministros. (2019). *Perú Gobierno Abierto*. Secretaría de Gestión Pública. <https://sgp.pcm.gob.pe/gobierno-abierto/>
- Quinn, L., & Taylor, S. (2019). *Strategies for enhancing patient engagement in healthcare*. *Patient Experience Journal*, 6(2), 104-116. <https://doi.org/10.35680/2372-0247.1355>
- Ramió, C., Criado, I., Campos Acuña, C., Salvador, M., Cotino Hueso, L., Pastor Bermúdez, A., Escapa Castro, L., Aguilar, L., Rey, A., Dapena Gómez, M., Gorriti Bontigui, M., Donaldson Carbón, M., Ramírez Chico, G., Cerezo Peco, F., & Cortadelles, À. (2021). *Administración digital e innovación pública*. Repensando la Administración Pública. INAP. <https://bit.ly/3DVM1Dt>
- Reyes, H., & Martínez, L. (2022). *Atención primaria en salud: Puerta de entrada al sistema sanitario*. *Revista de Atención Primaria*, 34(3), 185-198. <https://doi.org/10.1016/j.rap.2022.07.002>
- Rodríguez, L., & Sánchez, P. (2021). *The impact of telemedicine on healthcare delivery: A systematic review*. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 27(3), 135-145. <https://doi.org/10.1177/1357633X20917856>
- Ruiz, P. (2023). *Procedimientos administrativos en sistemas de salud: Diferencias entre subsistemas públicos y privados*. *Journal of Health Administration*, 20(1), 33-48. <https://doi.org/10.1177/2042098621100168>
- Santamaría, J., Morales, A., & Pérez, R. (2021). *Definición y elaboración de la cartera de servicios asistenciales en instituciones de salud*. *Journal of Health Services*, 17(2), 142-155. <https://doi.org/10.1016/j.jhs.2021.02.003>
- Smith, J., & Brown, K. (2018). *Effective health service delivery: Organizational strategies and outcomes*. *Journal of Healthcare Management*, 63(4), 267-278. <https://doi.org/10.1097/JHM-D-18-00123>
- Valle, M. (2021). *Control interno y gestión administrativa en el servicio interno del Instituto Nacional de Salud de Lima, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60429>
- Williams, A., & Clark, T. (2020). *Resource allocation in healthcare: A study on financial management practices*. *International Journal of Health Economics*, 12(3), 177-192. <https://doi.org/10.1016/j.ijhe.2020.05.006>
- Zhang, L., & Liu, Y. (2021). *Healthcare service quality and patient satisfaction: An empirical study*. *Journal of Health Services Research*, 22(3), 210-224. <https://doi.org/10.1177/13558196211019487>

**ANEXO 1:**

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

| Variable                       | Definición Conceptual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Definición Operacional                                                                                                                                                             | Dimensiones                                          | Indicadores                                                        | Escala de medición |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Procedimientos administrativos | Stoners et al. (2021) precisó que los procedimientos administrativos consisten en un resumen de los planes de trabajo, como lo son: la planeación, la organización, dirección y gestión de las personas involucradas en las instituciones, y cree que se necesitan recursos organizacionales adicionales para poder alcanzar los objetivos establecidos. | La medición de los procedimientos administrativos se realizará mediante un cuestionario elaborado en base a las cuatro dimensiones: planeación, organización, dirección y control. | Planeación                                           | Preparación de planes de contingencia basados en recursos propios. | Ordinal            |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                    | Prepara escenarios futuros complejos.                |                                                                    |                    |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                    | Utiliza y gestiona recursos institucionales.         |                                                                    |                    |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                    | Genera soluciones efectivas a problemas.             |                                                                    |                    |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                    | Interactúa y funciona como unidad.                   |                                                                    |                    |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                    | Organización                                         | Desarrolla procesos para toma de decisiones.                       |                    |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                    | Distribuye tareas para alcanzar las metas.           |                                                                    |                    |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                    | Define responsabilidades.                            |                                                                    |                    |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                    | Genera estructura organizacional.                    |                                                                    |                    |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                    | Asigna tareas.                                       |                                                                    |                    |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                    | Dirección                                            | Establece políticas institucionales.                               |                    |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                    | Influencia de colaboradores para alcanzar objetivos. |                                                                    |                    |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                    | Construcción de una visión organizacional.           |                                                                    |                    |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                    | Promueve comunicación organizacional bidireccional.  |                                                                    |                    |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                    | Incentiva la comunicación.                           |                                                                    |                    |

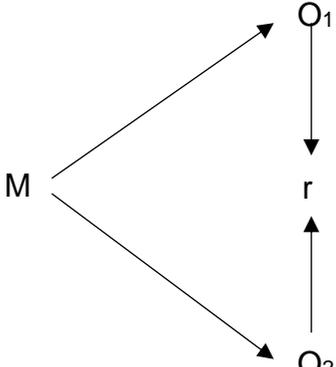
|                             |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                           |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                            |         |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|                             |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                           | Control          | Promueve tareas para cumplir objetivos.<br>Desarrolla acciones de vigilancia, detección y proponer correcciones.<br>Asegura realización de actividades.<br>Asegura continuidad y operatividad institucional.<br>Implementa medidas correctivas para cumplir con objetivos. |         |
| Oferta de servicios         | Santamaría et al. (2021) manifiestan que la oferta de servicios permite tener una cartera de servicios con datos reales y elaborados de manera correcta para identificar nuevos requerimientos o necesidades sanitarias para los individuos. | La medición de oferta de servicios se realizará mediante un cuestionario elaborado en base a las siete dimensiones: infraestructura, medicamentos, insumos, equipamiento, recursos humanos, recursos financieros y recursos tecnológicos. | Infraestructura  | Accesibilidad para personas discapacitadas.                                                                                                                                                                                                                                | Ordinal |
|                             |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                           |                  | Ambientes en buen estado.                                                                                                                                                                                                                                                  |         |
|                             |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                           |                  | Tamaño de los ambientes.                                                                                                                                                                                                                                                   |         |
|                             |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                           |                  | Comodidad                                                                                                                                                                                                                                                                  |         |
|                             |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                           | Medicamentos     | Medicamentos en stock.                                                                                                                                                                                                                                                     |         |
|                             |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                           |                  | Pacientes satisfechos con tratamiento recibido.                                                                                                                                                                                                                            |         |
|                             |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                           | Insumos          | Insumos en stock.                                                                                                                                                                                                                                                          |         |
|                             |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                           | Equipamiento     | Disponibilidad de equipos.                                                                                                                                                                                                                                                 |         |
|                             |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                           |                  | Equipos modernos.                                                                                                                                                                                                                                                          |         |
|                             |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                           | Recursos humanos | Pacientes satisfechos con la atención.                                                                                                                                                                                                                                     |         |
| Tiempo de emisión de citas. |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                           |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                            |         |
| Personal capacitado.        |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                           |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                            |         |
| Recursos financieros        | Disponibilidad de especialistas.                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                           |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                            |         |
| Recursos financieros        | Presupuesto asignado para pago de tratamiento.                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                           |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                            |         |
| Recursos tecnológicos       | Conectividad a internet.                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                           |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                            |         |

## ANEXO 02

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título: Procedimientos administrativos y oferta de servicios a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024**

| Formulación del problema                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Objetivos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Hipótesis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Problema general</b></p> <p>¿De qué manera los procedimientos administrativos se relacionan con la oferta de servicios a pacientes de hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>Pe1: ¿Cuál es el nivel de procedimientos administrativos a pacientes de hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024?</p> <p>Pe2: ¿Cuál es el nivel de oferta de servicios a pacientes de hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024?</p> <p>Pe3: ¿Cuál es la relación entre los procedimientos administrativos con las dimensiones de la oferta de servicios a pacientes de hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024?</p> | <p><b>General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre los procedimientos administrativos con las dimensiones de la oferta de servicios a pacientes de Hemodiálisis de la Clínica Equilux Tarapoto, 2024?</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>Oe1: Conocer el nivel de procedimientos administrativos a pacientes de hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024.</p> <p>Oe2: Conocer el nivel de oferta de servicios a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto-2024.</p> <p>Oe3: Establecer la relación entre los procedimientos administrativos con las dimensiones de la oferta de servicios a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024.</p> | <p><b>General</b></p> <p>Hi: Existe relación significativa entre los procedimientos administrativos y la oferta de servicios a pacientes de hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024.</p> <p>H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre los procedimientos administrativos y la oferta de servicios a pacientes de hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024.</p> <p><b>Específicas</b></p> <p>He1: El nivel de procedimientos administrativos a pacientes de hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024 es bajo.</p> <p>He2: El nivel de oferta de servicios a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024 es bajo.</p> <p>He3: Existe relación significativa entre los procedimientos administrativos con las dimensiones de la oferta de servicios a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024.</p> |

| Diseño de investigación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Población y muestra                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Variables y dimensiones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |           |             |                                |            |              |           |         |                    |                 |              |         |              |                  |                      |  |                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|--------------------------------|------------|--------------|-----------|---------|--------------------|-----------------|--------------|---------|--------------|------------------|----------------------|--|-----------------------|
| <p>El estudio es de tipo básica. Presenta un diseño correlacional no experimental de corte transversal, siendo su propósito encontrar vinculo de las variables en un mismo espacio temporal. (Hernández Sampieri, 2016)</p>  <p>M = Muestra<br/> O<sub>1</sub> = Procedimientos administrativos<br/> O<sub>2</sub> = Oferta de servicios<br/> r = Relación de las variables de estudio</p> | <p><b>Población</b><br/> Considera de manera general a todos los involucrados de una determinada variable que es estudiada (Bernardo, Encinas, &amp; enacho, 2015). De acuerdo a lo descrito la población es de 130 pacientes de hemodiálisis en la clínica Equilux Tarapoto, durante el año 2024.</p> <p><b>Muestra</b><br/> La muestra es un reducido grupo derivado del universo piloto a estudiar, ellos son quienes representarán al total de unidad de análisis (Van Rijnsoever, 2017), la misma que estuvo conformada por 97 pacientes del Centro de hemodiálisis Equilux de la ciudad de Tarapoto.</p> | <table border="1" data-bbox="1456 303 2004 1061"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Procedimientos administrativos</td> <td>Planeación</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> </tr> <tr> <td>Control</td> </tr> <tr> <td rowspan="6">Oferta de servicio</td> <td>Infraestructura</td> </tr> <tr> <td>Medicamentos</td> </tr> <tr> <td>Insumos</td> </tr> <tr> <td>Equipamiento</td> </tr> <tr> <td>Recursos humanos</td> </tr> <tr> <td>Recursos financieros</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Recursos tecnológicos</td> </tr> </tbody> </table> | Variables | Dimensiones | Procedimientos administrativos | Planeación | Organización | Dirección | Control | Oferta de servicio | Infraestructura | Medicamentos | Insumos | Equipamiento | Recursos humanos | Recursos financieros |  | Recursos tecnológicos |
| Variables                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Dimensiones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           |             |                                |            |              |           |         |                    |                 |              |         |              |                  |                      |  |                       |
| Procedimientos administrativos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Planeación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           |             |                                |            |              |           |         |                    |                 |              |         |              |                  |                      |  |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Organización                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           |             |                                |            |              |           |         |                    |                 |              |         |              |                  |                      |  |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Dirección                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           |             |                                |            |              |           |         |                    |                 |              |         |              |                  |                      |  |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Control                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           |             |                                |            |              |           |         |                    |                 |              |         |              |                  |                      |  |                       |
| Oferta de servicio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Infraestructura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           |             |                                |            |              |           |         |                    |                 |              |         |              |                  |                      |  |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Medicamentos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           |             |                                |            |              |           |         |                    |                 |              |         |              |                  |                      |  |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Insumos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           |             |                                |            |              |           |         |                    |                 |              |         |              |                  |                      |  |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Equipamiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           |             |                                |            |              |           |         |                    |                 |              |         |              |                  |                      |  |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Recursos humanos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           |             |                                |            |              |           |         |                    |                 |              |         |              |                  |                      |  |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Recursos financieros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           |             |                                |            |              |           |         |                    |                 |              |         |              |                  |                      |  |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Recursos tecnológicos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           |             |                                |            |              |           |         |                    |                 |              |         |              |                  |                      |  |                       |

**Anexo 3**  
**Instrumentos de recolección de datos**  
**Cuestionario: Procedimientos administrativos**

**Datos generales:**

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

El presente cuestionario tiene como objetivo recopilar información sobre los procedimientos administrativos a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto en el año 2024. Su participación es fundamental para identificar áreas de mejora y fortalecer los procedimientos y servicios. Por favor, lea atentamente cada ítem y seleccione la alternativa que considere más apropiada según su experiencia. No hay respuestas correctas o incorrectas, por lo que solicitamos que responda con honestidad. Todas las respuestas serán tratadas con estricta confidencialidad.

**Instrucción:**

Lea cada ítem y seleccione una de las alternativas del 1 al 5 que mejor represente su respuesta. Marque con una 'X' la alternativa elegida. Recuerde que no hay respuestas “correctas” o “incorrectas” ni “buenas” o “malas”, solo se solicita sinceridad.

**Escala de valores de medición**

| Denominación    | Valoración | Conversión |
|-----------------|------------|------------|
| Nunca           | 1          | Bajo       |
| Muy pocas veces | 2          |            |
| Algunas veces   | 3          | Regular    |
| Casi siempre    | 4          | Alto       |
| Siempre         | 5          |            |

| N°                | Criterios de Evaluación                                                                                                    | Escala de calificación |   |   |   |   |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---|---|---|---|
|                   |                                                                                                                            | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Planeación</b> |                                                                                                                            |                        |   |   |   |   |
| 01                | Considera que existen planes de contingencia basados en los recursos propios para responder a las necesidades.             |                        |   |   |   |   |
| 02                | Considera que el Centro de Hemodiálisis de la clínica Equilux está preparado para lidiar con escenarios futuros complejos. |                        |   |   |   |   |
| 03                | Considera que se utilizan y gestionan adecuadamente los recursos de la institución.                                        |                        |   |   |   |   |

|                     |                                                                                                                     |  |  |  |  |  |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 04                  | Considera que se eligen soluciones efectivas a problemas potenciales.                                               |  |  |  |  |  |
| 05                  | Considera que el Centro de Hemodiálisis de la clínica Equilux interactúa constantemente y funciona como una unidad. |  |  |  |  |  |
| <b>Organización</b> |                                                                                                                     |  |  |  |  |  |
| 06                  | Considera que se desarrollan procesos efectivos para la toma de decisiones.                                         |  |  |  |  |  |
| 07                  | Considera que las tareas se distribuyen adecuadamente para alcanzar las metas.                                      |  |  |  |  |  |
| 08                  | Considera que se definen claramente las responsabilidades.                                                          |  |  |  |  |  |
| 09                  | Considera que se genera una estructura organizacional adecuada.                                                     |  |  |  |  |  |
| 10                  | Considera que se asignan tareas de manera adecuada.                                                                 |  |  |  |  |  |
| <b>Dirección</b>    |                                                                                                                     |  |  |  |  |  |
| 11                  | Considera que se establecen lineamientos institucionales claros.                                                    |  |  |  |  |  |
| 12                  | Considera que existe una influencia adecuada de los colaboradores para alcanzar los objetivos.                      |  |  |  |  |  |
| 13                  | Considera que se trabaja en la construcción de una visión organizacional compartida.                                |  |  |  |  |  |
| 14                  | Considera que se promueve la comunicación bidireccional entre pacientes y colaboradores.                            |  |  |  |  |  |
| 15                  | Considera que el personal incentiva una comunicación efectiva.                                                      |  |  |  |  |  |
| <b>Control</b>      |                                                                                                                     |  |  |  |  |  |
| 16                  | Considera que se promueven tareas para cumplir los objetivos.                                                       |  |  |  |  |  |
| 17                  | Considera que se desarrollan acciones de vigilancia y se proponen correcciones para la mejora.                      |  |  |  |  |  |
| 18                  | Considera que se asegura la realización de actividades planificadas.                                                |  |  |  |  |  |
| 19                  | Considera que se garantiza la continuidad y operatividad institucional.                                             |  |  |  |  |  |

|    |                                                                                  |  |  |  |  |  |
|----|----------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 20 | Considera que se implementan medidas correctivas para cumplir con los objetivos. |  |  |  |  |  |
|----|----------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|

## Cuestionario: Ofertas de servicios

### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

A continuación, se le presenta un conjunto de preguntas diseñadas para conocer su percepción y experiencia respecto a la oferta de servicios ofrecidos a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto durante el año 2024. Esta información es crucial para nuestro proceso de investigación. Por favor, marque con una 'X' la opción que mejor refleje su opinión para cada una de las preguntas. Recuerde que no existen respuestas correctas o incorrectas; sus respuestas se basan en su apreciación personal. Además, le aseguramos que todas las respuestas serán tratadas con estricta confidencialidad. A continuación, considere la siguiente escala de medición:

### Escala de valores de medición

| Denominación    | Valoración | Conversión |
|-----------------|------------|------------|
| Nunca           | 1          | Bajo       |
| Muy pocas veces | 2          |            |
| Algunas veces   | 3          | Regular    |
| Casi siempre    | 4          | Alto       |
| Siempre         | 5          |            |

| N°                     | Criterios de Evaluación                                                                                                         | Escala de calificación |   |   |   |   |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---|---|---|---|
|                        |                                                                                                                                 | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Infraestructura</b> |                                                                                                                                 |                        |   |   |   |   |
| 01                     | Considera que la Clínica Equilux Tarapoto cuenta con accesibilidad adecuada para brindar el servicio a personas discapacitadas. |                        |   |   |   |   |
| 02                     | Considera que la Clínica Equilux Tarapoto cuenta con ambientes adecuados para brindar el servicio.                              |                        |   |   |   |   |
| 03                     | Considera que la Clínica Equilux Tarapoto cuenta con el tamaño adecuado de sus ambientes para brindar el servicio.              |                        |   |   |   |   |

|                         |                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 04                      | ¿Considera que los ambientes del Centro de Hemodiálisis de la Clínica Equilux Tarapoto son cómodos, acogedores y adecuados para proporcionar una estancia agradable durante su tratamiento? |  |  |  |  |  |
| <b>Medicamentos</b>     |                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |
| 05                      | Considera que la Clínica Equilux cuenta con el stock adecuado de medicamentos para atender la demanda de los pacientes.                                                                     |  |  |  |  |  |
| 06                      | ¿Siente satisfacción con los tratamientos recibidos en el Centro de Hemodiálisis de la Clínica Equilux Tarapoto?                                                                            |  |  |  |  |  |
| <b>Insumos</b>          |                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |
| 07                      | Considera que la Clínica Equilux cuenta con el stock adecuado de insumos para atender la demanda de los pacientes.                                                                          |  |  |  |  |  |
| <b>Equipamiento</b>     |                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |
| 08                      | Considera que la Clínica Equilux cuenta con los equipos necesarios para atender la demanda de los pacientes.                                                                                |  |  |  |  |  |
| 09                      | Considera que la Clínica Equilux cuenta con equipos tecnológicos y modernos.                                                                                                                |  |  |  |  |  |
| <b>Recursos Humanos</b> |                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |
| 10                      | Como usuario, se siente satisfecho con la atención brindada por el personal que le atendió.                                                                                                 |  |  |  |  |  |
| 11                      | Se siente satisfecho por la rapidez en la emisión de sus citas.                                                                                                                             |  |  |  |  |  |
| 12                      | Considera que el personal que le atendió tiene la experiencia y capacidad para realizar los tratamientos necesarios.                                                                        |  |  |  |  |  |
| 13                      | Considera que la Clínica Equilux cuenta con un adecuado recurso de personal profesional.                                                                                                    |  |  |  |  |  |

| <b>Recursos Financieros</b>  |                                                                                                            |  |  |  |  |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 14                           | Considera que la Clínica Equilux cuenta con los recursos disponibles para brindarle una atención adecuada. |  |  |  |  |
| <b>Recursos Tecnológicos</b> |                                                                                                            |  |  |  |  |
| 15                           | Considera que el nivel de tecnología de la Clínica Equilux es adecuado en relación al servicio que ofrece. |  |  |  |  |

#### Anexo 4

### Ficha de validación de los instrumentos para la recolección de datos CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.: Dra Orfelina Valera Vega

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales - MBA de la Universidad César Vallejo, campus Tarapoto, lo cual requiero validar los instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Procedimientos administrativos y oferta de servicios a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia como experto temático.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Ficha de validación de contenido para un instrumento
- Matriz de Matrices de validación de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.



Atentamente

---

Chong Bartra, Annie Mabel  
DNI 43339527

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Procedimientos administrativos y oferta de servicios a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux, Tarapoto, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

| Criterio    | Detalle                                                                                              | Calificación                                                                                                                      |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Suficiencia | El/la ítem/ pregunta pertenece a la dimensión/ subcategoría y basta para obtener la medición de esta | 1. Totalmente en desacuerdo<br>2. En desacuerdo<br>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>4. De acuerdo<br>5. Totalmente de acuerdo |
| Claridad    | El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.      | 1. Totalmente en desacuerdo<br>2. En desacuerdo<br>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>4. De acuerdo<br>5. Totalmente de acuerdo |
| Coherencia  | El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo                         | 1. Totalmente en desacuerdo<br>2. En desacuerdo<br>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>4. De acuerdo<br>5. Totalmente de acuerdo |
| Relevancia  | El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.                           | 1. Totalmente en desacuerdo<br>2. En desacuerdo<br>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>4. De acuerdo<br>5. Totalmente de acuerdo |

**Nota.** Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008). Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 5 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente









## CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.: Dra Lolita Arévalo Fasanando

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales - MBA de la Universidad César Vallejo, campus Tarapoto, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Procedimientos administrativos y oferta de servicios a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia como experto temático.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Ficha de validación de contenido para un instrumento
- Matriz de Matrices de validación de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.



Atentamente

---

Chong Bartra, Annie Mabel  
DNI 43339527

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Procedimientos administrativos y oferta de servicios a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux, Tarapoto, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

| Criterio    | Detalle                                                                                              | Calificación                                                                                                                      |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Suficiencia | El/la ítem/ pregunta pertenece a la dimensión/ subcategoría y basta para obtener la medición de esta | 1. Totalmente en desacuerdo<br>2. En desacuerdo<br>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>4. De acuerdo<br>5. Totalmente de acuerdo |
| Claridad    | El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.      | 1. Totalmente en desacuerdo<br>2. En desacuerdo<br>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>4. De acuerdo<br>5. Totalmente de acuerdo |
| Coherencia  | El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo                         | 1. Totalmente en desacuerdo<br>2. En desacuerdo<br>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>4. De acuerdo<br>5. Totalmente de acuerdo |
| Relevancia  | El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.                           | 1. Totalmente en desacuerdo<br>2. En desacuerdo<br>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>4. De acuerdo<br>5. Totalmente de acuerdo |

**Nota.** Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008). Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 5 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente









## CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.: Dra Lindsay Montilla Pérez

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales - MBA de la Universidad César Vallejo, campus Tarapoto, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Procedimientos administrativos y oferta de servicios a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia como experto temático.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Ficha de validación de contenido para un instrumento
- Matriz de Matrices de validación de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.



Atentamente

---

Chong Bartra, Annie Mabel  
DNI 43339527

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Procedimientos administrativos y oferta de servicios a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

| <b>Criterio</b> | <b>Detalle</b>                                                                                      | <b>Calificación</b>                                                                                                               |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Suficiencia     | E/la ítem/ pregunta pertenece a la dimensión/ subcategoría y basta para obtener la medición de esta | 1. Totalmente en desacuerdo<br>2. En desacuerdo<br>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>4. De acuerdo<br>5. Totalmente de acuerdo |
| Claridad        | E/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.      | 1. Totalmente en desacuerdo<br>2. En desacuerdo<br>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>4. De acuerdo<br>5. Totalmente de acuerdo |
| Coherencia      | E/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo                         | 1. Totalmente en desacuerdo<br>2. En desacuerdo<br>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>4. De acuerdo<br>5. Totalmente de acuerdo |
| Relevancia      | E/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.                           | 1. Totalmente en desacuerdo<br>2. En desacuerdo<br>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>4. De acuerdo<br>5. Totalmente de acuerdo |

**Nota.** Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008). Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 5 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente









## CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.: Dra Lizeth Erly Mescua Ampuero

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales - MBA de la Universidad César Vallejo, campus Tarapoto, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Procedimientos administrativos y oferta de servicios a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia como experto temático.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Ficha de validación de contenido para un instrumento
- Matriz de Matrices de validación de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.



Atentamente

---

Chong Bartra, Annie Mabel  
DNI 43339527

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Procedimientos administrativos y oferta de servicios a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

| <b>Criterio</b> | <b>Detalle</b>                                                                                      | <b>Calificación</b>                                                                                                               |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Suficiencia     | E/la ítem/ pregunta pertenece a la dimensión/ subcategoría y basta para obtener la medición de esta | 1. Totalmente en desacuerdo<br>2. En desacuerdo<br>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>4. De acuerdo<br>5. Totalmente de acuerdo |
| Claridad        | E/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.      | 1. Totalmente en desacuerdo<br>2. En desacuerdo<br>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>4. De acuerdo<br>5. Totalmente de acuerdo |
| Coherencia      | E/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo                         | 1. Totalmente en desacuerdo<br>2. En desacuerdo<br>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>4. De acuerdo<br>5. Totalmente de acuerdo |
| Relevancia      | E/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.                           | 1. Totalmente en desacuerdo<br>2. En desacuerdo<br>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>4. De acuerdo<br>5. Totalmente de acuerdo |

**Nota.** Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008). Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 5 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente









## CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.: Dr. Carlos Enrique López Rodríguez

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales - MBA de la Universidad César Vallejo, campus Tarapoto, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Procedimientos administrativos y oferta de servicios a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia como experto temático.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Ficha de validación de contenido para un instrumento
- Matriz de Matrices de validación de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.



Atentamente

---

Chong Bartra, Annie Mabel  
DNI 43339527

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Procedimientos administrativos y oferta de servicios a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

| <b>Criterio</b> | <b>Detalle</b>                                                                                      | <b>Calificación</b>                                                                                                               |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Suficiencia     | E/la ítem/ pregunta pertenece a la dimensión/ subcategoría y basta para obtener la medición de esta | 1. Totalmente en desacuerdo<br>2. En desacuerdo<br>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>4. De acuerdo<br>5. Totalmente de acuerdo |
| Claridad        | E/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.      | 1. Totalmente en desacuerdo<br>2. En desacuerdo<br>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>4. De acuerdo<br>5. Totalmente de acuerdo |
| Coherencia      | E/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo                         | 1. Totalmente en desacuerdo<br>2. En desacuerdo<br>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>4. De acuerdo<br>5. Totalmente de acuerdo |
| Relevancia      | E/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.                           | 1. Totalmente en desacuerdo<br>2. En desacuerdo<br>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>4. De acuerdo<br>5. Totalmente de acuerdo |

**Nota.** Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008). Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 5 su valoración, así como solicitamos brindemos observaciones que considere pertinente









**Anexo 5**  
**Índice de la V de Ayken**

**Variable 01: Procedimientos administrativos**

|           |     | SUFICIENCIA |    |    |    |    | CLARIDAD |    |    |    |    | COHERENCIA |    |    |    |    | RELEVANCIA |    |    |    |    |
|-----------|-----|-------------|----|----|----|----|----------|----|----|----|----|------------|----|----|----|----|------------|----|----|----|----|
|           |     | J1          | J2 | J3 | J4 | J5 | J1       | J2 | J3 | J4 | J5 | J1         | J2 | J3 | J4 | J5 | J1         | J2 | J3 | J4 | J5 |
| <b>D1</b> | P1  | 5           | 4  | 5  | 5  | 5  | 5        | 5  | 5  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  | 5          | 5  | 4  | 5  | 5  |
|           | P2  | 5           | 5  | 5  | 5  | 5  | 5        | 4  | 5  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  |
|           | P3  | 5           | 5  | 5  | 5  | 5  | 5        | 4  | 5  | 5  | 5  | 4          | 5  | 5  | 5  | 5  | 5          | 4  | 5  | 5  | 5  |
|           | P4  | 5           | 5  | 5  | 5  | 5  | 4        | 4  | 4  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  | 5          | 4  | 5  | 5  | 5  |
|           | P5  | 5           | 5  | 5  | 5  | 5  | 5        | 5  | 4  | 5  | 5  | 5          | 4  | 4  | 5  | 5  | 4          | 5  | 5  | 5  | 5  |
| <b>D2</b> | P6  | 4           | 4  | 5  | 5  | 5  | 5        | 5  | 5  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  |
|           | P7  | 5           | 4  | 4  | 5  | 5  | 5        | 5  | 5  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  |
|           | P8  | 5           | 5  | 4  | 5  | 5  | 5        | 4  | 5  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  | 5          | 5  | 4  | 5  | 5  |
|           | P9  | 5           | 5  | 5  | 5  | 5  | 4        | 5  | 5  | 5  | 5  | 5          | 5  | 4  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  |
|           | P10 | 5           | 5  | 5  | 5  | 5  | 5        | 5  | 4  | 5  | 5  | 4          | 4  | 5  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  |
| <b>D3</b> | P11 | 4           | 5  | 5  | 5  | 5  | 5        | 4  | 5  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  |
|           | P12 | 4           | 5  | 5  | 5  | 5  | 5        | 5  | 5  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 4  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  |
|           | P13 | 5           | 4  | 5  | 5  | 5  | 4        | 5  | 4  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  | 4          | 5  | 5  | 5  | 5  |
|           | P14 | 5           | 4  | 4  | 5  | 5  | 5        | 4  | 5  | 5  | 5  | 5          | 5  | 4  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  |
|           | P15 | 5           | 5  | 4  | 5  | 5  | 5        | 5  | 5  | 5  | 5  | 5          | 4  | 5  | 5  | 5  | 5          | 5  | 4  | 5  | 5  |
|           | P16 | 5           | 5  | 5  | 5  | 5  | 5        | 5  | 4  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 4  | 4          | 5  | 5  | 5  | 5  |
| <b>D4</b> | P17 | 5           | 4  | 5  | 5  | 5  | 5        | 5  | 4  | 5  | 5  | 4          | 5  | 5  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  |
|           | P18 | 5           | 5  | 5  | 5  | 5  | 5        | 4  | 5  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  |
|           | P19 | 5           | 5  | 5  | 5  | 5  | 4        | 5  | 5  | 5  | 5  | 5          | 4  | 5  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  |
|           | P20 | 5           | 5  | 4  | 5  | 5  | 5        | 5  | 5  | 5  | 5  | 5          | 5  | 4  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  |

|                   |             |
|-------------------|-------------|
| <b>V de Ayken</b> | <b>0.97</b> |
|-------------------|-------------|

## Variable 02: Oferta de servicios

|    |     | SUFICIENCIA |    |    |    |    | CLARIDAD |    |    |    |    | COHERENCIA |    |    |    |    | RELEVANCIA |    |    |    |    |
|----|-----|-------------|----|----|----|----|----------|----|----|----|----|------------|----|----|----|----|------------|----|----|----|----|
|    |     | J1          | J2 | J3 | J4 | J5 | J1       | J2 | J3 | J4 | J5 | J1         | J2 | J3 | J4 | J5 | J1         | J2 | J3 | J4 | J5 |
| D1 | P1  | 5           | 4  | 5  | 5  | 5  | 5        | 5  | 5  | 5  | 5  | 4          | 5  | 4  | 5  | 5  | 5          | 4  | 5  | 5  | 5  |
|    | P2  | 5           | 5  | 5  | 5  | 5  | 5        | 5  | 5  | 5  | 5  | 4          | 4  | 5  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  |
|    | P3  | 5           | 5  | 5  | 5  | 5  | 5        | 5  | 5  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  |
|    | P4  | 5           | 5  | 5  | 5  | 5  | 5        | 5  | 4  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  |
| D2 | P5  | 5           | 5  | 4  | 5  | 5  | 5        | 4  | 5  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  |
|    | P6  | 5           | 4  | 4  | 5  | 5  | 5        | 5  | 5  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  | 4          | 5  | 4  | 5  | 5  |
| D3 | P7  | 4           | 5  | 5  | 5  | 5  | 5        | 5  | 5  | 5  | 5  | 5          | 4  | 4  | 5  | 5  | 5          | 5  | 4  | 5  | 5  |
| D4 | P8  | 5           | 5  | 5  | 5  | 5  | 4        | 5  | 4  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  |
|    | P9  | 5           | 5  | 5  | 5  | 5  | 4        | 5  | 4  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  | 5          | 4  | 5  | 5  | 5  |
| D5 | P10 | 5           | 4  | 5  | 5  | 5  | 5        | 5  | 5  | 5  | 5  | 5          | 4  | 5  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  |
|    | P11 | 5           | 5  | 4  | 5  | 5  | 5        | 4  | 5  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  |
|    | P12 | 5           | 5  | 5  | 5  | 5  | 5        | 5  | 5  | 5  | 5  | 4          | 5  | 4  | 5  | 5  | 4          | 5  | 5  | 5  | 5  |
|    | P13 | 5           | 5  | 5  | 5  | 5  | 5        | 5  | 4  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  | 5          | 4  | 4  | 5  | 5  |
| D6 | P14 | 4           | 4  | 5  | 5  | 5  | 4        | 5  | 5  | 5  | 5  | 5          | 4  | 5  | 5  | 5  | 5          | 5  | 4  | 5  | 5  |
| D7 | P15 | 5           | 4  | 4  | 5  | 5  | 5        | 5  | 5  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  |

|            |      |
|------------|------|
| V de Ayken | 0.97 |
|------------|------|

## Anexo 6

### Resultados del análisis de consistencia interna (de corresponder)

#### ***Confiabilidad del cuestionario de procedimientos administrativos***

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| ,896                              | 20             |

Nota: Prueba piloto realizado a 20 colaboradores de salud

#### ***Confiabilidad del cuestionario de oferta de servicios***

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| ,889                              | 15             |

Nota Prueba piloto realizado a 20 colaboradores de salud

## Anexo 7

### Consentimiento informado (\*)



#### Consentimiento informado (\*)

**Título de la investigación:** Procedimientos administrativos y oferta de servicios a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024

**Investigador (a):** Chong Bartra, Annie Mabel.

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Procedimientos administrativos y oferta de servicios a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024", cuyo objetivo es Determinar Cuál es la relación entre los procedimientos administrativos y la oferta de servicio a pacientes con Hemodiálisis de la Clínica Equilux Tarapoto, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES - MBA de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Clínica Equilux Tarapoto.

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

El trabajo de Investigación permitirá medir la relación entre los procedimientos administrativos y la oferta de servicios a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024.; por lo que, con los resultados podremos tener datos reales de lo que se requiere para mejorar la oferta de servicios en la institución Clínica Equilux Tarapoto.

#### **Procedimiento**

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

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Procedimientos administrativos y oferta de servicios a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024".
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente de la institución Clínica Equilux Tarapoto. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

*\*Obligatorio a partir de 18 años*

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

---

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

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

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

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

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) (apellidos y nombres) ANNIE MABEL CHONG BARTRA email: achongb123@gmail.com y docente asesor (apellidos y nombres) KELLER DAVILA SANCHEZ email: keller.sanchez.d@gmail.com

**Consentimiento**

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

Nombre y apellidos: RICARDO HIDALGO LÓPEZ.....

Firma: .....

Fecha y hora: 02/07/2024 02:00 pm.....

**\*Obligatorio a partir de 18 años**

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

# Anexo 8

## Reporte de similitud en software Turnitin

The screenshot shows a Turnitin similarity report in a web browser. The main document content is centered and includes the following text:

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**  
**ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y RELACIONES**  
**INTERNACIONALES - MBA**

Procedimientos administrativos y oferta de servicios a pacientes de Hemodiálisis en la Clínica Equilux Tarapoto, 2024

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestro en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales - MBA**

**AUTORA:**  
Chong Bartra, Annie Mabel (orcid.org/0009-0007-2404-3426)

**ASESORES:**  
Dr. Sánchez Dávila, Keller (orcid.org/0000-0003-3911-3806)  
Dra. Contreras Julián Rosa Mabel (orcid.org/0000-0002-0196-1351)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Gerencias funcionales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**  
Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**TARAPOTO - PERÚ**  
2024

At the bottom of the page, it says: "Página: 1 de 41 Número de palabras: 10761 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado"

On the right side, there is a sidebar titled "Resumen de coincidencias" showing a similarity score of 17%. Below this, a list of sources is provided:

| Rank | Source                     | Similarity |
|------|----------------------------|------------|
| 1    | repositorio.ucv.edu.pe     | 3%         |
| 2    | Entregado a Universidad... | 3%         |
| 3    | hdl.handle.net             | 2%         |
| 4    | repositorio.untumbes.e...  | 1%         |
| 5    | repositorio.usanpedro...   | <1%        |
| 6    | moam.info                  | <1%        |
| 7    | www.coursehero.com         | <1%        |
| 8    | repositorio.unu.edu.pe     | <1%        |
| 9    | es.silichano.net           | <1%        |
| 10   | moodle.fct.unl.pt          | <1%        |
| 11   | patents.google.com         | <1%        |

## Anexo 9

### Base de datos estadísticos muestra piloto

#### Variable 01: Procedimientos administrativos

| ITEM | PLANEACION |    |    |    |    | ORGANIZACIÓN |    |    |    |     | DIRECCION |     |     |     |     | CONTROL |     |     |     |     |
|------|------------|----|----|----|----|--------------|----|----|----|-----|-----------|-----|-----|-----|-----|---------|-----|-----|-----|-----|
|      | P1         | P2 | P3 | P4 | P5 | P6           | P7 | P8 | P9 | P10 | P11       | P12 | P13 | P14 | P15 | P16     | P17 | P18 | P19 | P20 |
| 1    | 2          | 3  | 3  | 4  | 4  | 2            | 2  | 4  | 2  | 4   | 3         | 4   | 3   | 3   | 3   | 2       | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 2    | 3          | 3  | 2  | 3  | 2  | 2            | 3  | 3  | 3  | 2   | 4         | 3   | 2   | 3   | 4   | 2       | 3   | 2   | 2   | 4   |
| 3    | 3          | 4  | 2  | 2  | 4  | 3            | 2  | 3  | 2  | 3   | 4         | 3   | 2   | 4   | 4   | 3       | 3   | 3   | 4   | 3   |
| 4    | 2          | 3  | 4  | 3  | 2  | 4            | 3  | 2  | 3  | 2   | 3         | 2   | 3   | 4   | 2   | 2       | 4   | 3   | 3   | 2   |
| 5    | 4          | 3  | 4  | 2  | 2  | 2            | 3  | 2  | 4  | 4   | 3         | 2   | 4   | 3   | 3   | 2       | 2   | 2   | 4   | 4   |
| 6    | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  | 4            | 2  | 3  | 2  | 4   | 3         | 2   | 4   | 4   | 3   | 3       | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 7    | 4          | 4  | 2  | 2  | 4  | 4            | 2  | 3  | 2  | 2   | 2         | 4   | 3   | 2   | 3   | 3       | 4   | 3   | 2   | 4   |
| 8    | 4          | 2  | 4  | 3  | 3  | 4            | 4  | 3  | 4  | 4   | 2         | 4   | 2   | 2   | 3   | 3       | 2   | 3   | 2   | 2   |
| 9    | 2          | 2  | 2  | 3  | 4  | 4            | 3  | 3  | 2  | 3   | 3         | 2   | 2   | 4   | 3   | 4       | 4   | 4   | 4   | 3   |
| 10   | 3          | 2  | 2  | 3  | 4  | 3            | 2  | 4  | 4  | 3   | 2         | 2   | 3   | 2   | 3   | 3       | 4   | 4   | 2   | 3   |
| 11   | 2          | 3  | 4  | 2  | 3  | 3            | 3  | 4  | 3  | 2   | 3         | 3   | 3   | 2   | 4   | 3       | 3   | 4   | 3   | 2   |
| 12   | 2          | 4  | 3  | 2  | 4  | 2            | 4  | 4  | 3  | 4   | 3         | 3   | 2   | 2   | 4   | 4       | 2   | 3   | 4   | 3   |
| 13   | 4          | 3  | 2  | 2  | 2  | 3            | 2  | 4  | 4  | 2   | 2         | 3   | 4   | 2   | 3   | 4       | 3   | 2   | 3   | 2   |
| 14   | 4          | 4  | 3  | 3  | 2  | 4            | 2  | 2  | 4  | 2   | 2         | 4   | 2   | 4   | 4   | 4       | 4   | 4   | 2   | 4   |
| 15   | 2          | 3  | 4  | 3  | 2  | 4            | 4  | 3  | 4  | 4   | 2         | 3   | 2   | 3   | 2   | 4       | 3   | 3   | 2   | 3   |
| 16   | 3          | 2  | 2  | 3  | 3  | 4            | 4  | 4  | 3  | 2   | 4         | 2   | 2   | 4   | 2   | 4       | 2   | 3   | 4   | 4   |
| 17   | 3          | 2  | 4  | 4  | 3  | 3            | 3  | 3  | 3  | 4   | 2         | 4   | 3   | 2   | 3   | 3       | 4   | 4   | 3   | 3   |
| 18   | 2          | 4  | 3  | 2  | 2  | 3            | 4  | 3  | 4  | 2   | 3         | 3   | 2   | 2   | 2   | 2       | 3   | 2   | 3   | 3   |
| 19   | 3          | 2  | 4  | 4  | 4  | 2            | 4  | 4  | 3  | 2   | 2         | 2   | 4   | 3   | 2   | 3       | 3   | 2   | 2   | 2   |
| 20   | 2          | 4  | 3  | 3  | 4  | 2            | 4  | 2  | 4  | 2   | 4         | 2   | 4   | 4   | 3   | 3       | 2   | 3   | 3   | 3   |

## Variable 02: Oferta de servicios

| ITEM | INFRAESTRUCTURA |    |    |    | MEDICAMENTOS |    | INSUMOS | EQUIPAMIENTO |    |     | RECURSOS HUMANOS |     |     |     | RECURSOS FINANCIEROS | RECURSOS TECNOLOGICOS |
|------|-----------------|----|----|----|--------------|----|---------|--------------|----|-----|------------------|-----|-----|-----|----------------------|-----------------------|
|      | P1              | P2 | P3 | P4 | P5           | P6 | P7      | P8           | P9 | P10 | P11              | P12 | P13 | P14 | P15                  |                       |
| 1    | 3               | 4  | 4  | 2  | 4            | 4  | 3       | 3            | 4  | 3   | 2                | 3   | 2   | 2   | 3                    |                       |
| 2    | 3               | 3  | 3  | 3  | 2            | 3  | 4       | 2            | 4  | 4   | 2                | 4   | 2   | 3   | 2                    |                       |
| 3    | 2               | 4  | 2  | 4  | 2            | 3  | 3       | 2            | 3  | 3   | 4                | 2   | 4   | 2   | 4                    |                       |
| 4    | 2               | 2  | 4  | 2  | 3            | 4  | 3       | 3            | 4  | 2   | 4                | 2   | 2   | 2   | 3                    |                       |
| 5    | 3               | 3  | 4  | 4  | 4            | 3  | 3       | 2            | 4  | 4   | 4                | 2   | 2   | 2   | 3                    |                       |
| 6    | 4               | 2  | 3  | 3  | 2            | 2  | 4       | 4            | 3  | 4   | 3                | 4   | 4   | 2   | 3                    |                       |
| 7    | 2               | 3  | 2  | 4  | 2            | 3  | 2       | 4            | 4  | 2   | 2                | 2   | 3   | 3   | 3                    |                       |
| 8    | 3               | 3  | 3  | 3  | 2            | 4  | 2       | 3            | 4  | 2   | 3                | 3   | 4   | 4   | 4                    |                       |
| 9    | 4               | 4  | 4  | 2  | 4            | 4  | 4       | 2            | 3  | 2   | 3                | 4   | 4   | 3   | 4                    |                       |
| 10   | 2               | 4  | 2  | 3  | 2            | 3  | 2       | 2            | 2  | 4   | 4                | 3   | 2   | 4   | 2                    |                       |
| 11   | 4               | 3  | 3  | 4  | 2            | 2  | 2       | 3            | 2  | 4   | 2                | 3   | 2   | 3   | 4                    |                       |
| 12   | 3               | 2  | 3  | 2  | 4            | 4  | 4       | 2            | 2  | 3   | 2                | 2   | 4   | 3   | 4                    |                       |
| 13   | 4               | 2  | 2  | 3  | 2            | 4  | 2       | 3            | 2  | 4   | 2                | 2   | 2   | 2   | 3                    |                       |
| 14   | 4               | 4  | 4  | 2  | 2            | 3  | 2       | 2            | 3  | 3   | 4                | 2   | 2   | 4   | 3                    |                       |
| 15   | 4               | 2  | 2  | 4  | 4            | 3  | 3       | 4            | 4  | 3   | 3                | 4   | 2   | 3   | 2                    |                       |
| 16   | 4               | 4  | 3  | 2  | 4            | 4  | 2       | 3            | 3  | 2   | 4                | 2   | 3   | 3   | 4                    |                       |
| 17   | 2               | 4  | 3  | 4  | 3            | 3  | 2       | 2            | 2  | 2   | 3                | 2   | 2   | 4   | 4                    |                       |
| 18   | 2               | 4  | 2  | 4  | 2            | 4  | 2       | 3            | 4  | 3   | 4                | 2   | 4   | 3   | 3                    |                       |
| 19   | 2               | 3  | 3  | 4  | 4            | 3  | 3       | 2            | 3  | 4   | 4                | 2   | 4   | 3   | 2                    |                       |
| 20   | 3               | 2  | 2  | 4  | 2            | 4  | 2       | 3            | 4  | 3   | 4                | 2   | 4   | 2   | 4                    |                       |

## Anexo 10

### Base de datos estadísticos de la investigación

#### Variable 01: Procedimientos administrativos

| ITEM | PLANEACION |    |    |    |    | ORGANIZACIÓN |    |    |    |     | DIRECCION |     |     |     |     | CONTROL |     |     |     |     | TOTAL |
|------|------------|----|----|----|----|--------------|----|----|----|-----|-----------|-----|-----|-----|-----|---------|-----|-----|-----|-----|-------|
|      | P1         | P2 | P3 | P4 | P5 | P6           | P7 | P8 | P9 | P10 | P11       | P12 | P13 | P14 | P15 | P16     | P17 | P18 | P19 | P20 |       |
| 1    | 4          | 1  | 1  | 4  | 1  | 3            | 3  | 2  | 4  | 3   | 4         | 1   | 3   | 4   | 4   | 3       | 2   | 3   | 1   | 3   | 54    |
| 2    | 4          | 4  | 3  | 1  | 1  | 2            | 2  | 2  | 4  | 3   | 3         | 4   | 4   | 3   | 2   | 2       | 1   | 1   | 2   | 2   | 50    |
| 3    | 2          | 3  | 4  | 4  | 2  | 1            | 4  | 4  | 2  | 2   | 4         | 3   | 4   | 3   | 4   | 2       | 4   | 2   | 4   | 3   | 61    |
| 4    | 3          | 3  | 2  | 1  | 1  | 3            | 2  | 4  | 4  | 1   | 1         | 2   | 3   | 1   | 1   | 4       | 2   | 1   | 2   | 3   | 44    |
| 5    | 2          | 3  | 3  | 4  | 2  | 1            | 1  | 1  | 4  | 2   | 3         | 4   | 3   | 2   | 3   | 2       | 4   | 2   | 2   | 2   | 50    |
| 6    | 2          | 3  | 1  | 4  | 3  | 2            | 3  | 1  | 2  | 1   | 2         | 3   | 2   | 1   | 3   | 1       | 1   | 4   | 4   | 1   | 44    |
| 7    | 3          | 4  | 4  | 1  | 3  | 4            | 4  | 3  | 1  | 3   | 2         | 1   | 3   | 3   | 2   | 2       | 1   | 3   | 1   | 2   | 50    |
| 8    | 1          | 4  | 1  | 4  | 1  | 3            | 4  | 4  | 1  | 4   | 2         | 2   | 1   | 2   | 3   | 3       | 1   | 2   | 4   | 1   | 48    |
| 9    | 1          | 3  | 3  | 1  | 4  | 1            | 3  | 4  | 1  | 4   | 3         | 1   | 2   | 1   | 4   | 4       | 2   | 3   | 2   | 3   | 50    |
| 10   | 3          | 4  | 2  | 1  | 3  | 2            | 4  | 1  | 3  | 2   | 4         | 3   | 4   | 1   | 3   | 4       | 1   | 4   | 3   | 3   | 55    |
| 11   | 4          | 4  | 3  | 4  | 1  | 1            | 2  | 1  | 2  | 3   | 1         | 1   | 3   | 3   | 1   | 2       | 3   | 3   | 3   | 3   | 48    |
| 12   | 1          | 2  | 4  | 2  | 1  | 3            | 4  | 3  | 3  | 3   | 4         | 2   | 3   | 4   | 2   | 4       | 2   | 2   | 3   | 1   | 53    |
| 13   | 2          | 4  | 4  | 3  | 1  | 4            | 3  | 3  | 4  | 4   | 4         | 3   | 4   | 4   | 4   | 2       | 1   | 2   | 1   | 4   | 61    |
| 14   | 4          | 2  | 3  | 3  | 4  | 3            | 4  | 1  | 4  | 1   | 4         | 4   | 1   | 4   | 4   | 2       | 3   | 1   | 2   | 1   | 55    |
| 15   | 3          | 4  | 1  | 4  | 2  | 1            | 1  | 1  | 2  | 1   | 1         | 3   | 2   | 4   | 2   | 1       | 1   | 1   | 1   | 4   | 40    |
| 16   | 1          | 3  | 3  | 3  | 2  | 2            | 4  | 1  | 3  | 3   | 3         | 3   | 3   | 3   | 1   | 2       | 4   | 4   | 4   | 3   | 55    |
| 17   | 1          | 2  | 4  | 1  | 3  | 2            | 4  | 2  | 1  | 4   | 2         | 1   | 4   | 4   | 4   | 2       | 1   | 4   | 3   | 3   | 52    |
| 18   | 1          | 4  | 4  | 2  | 2  | 3            | 4  | 1  | 2  | 2   | 4         | 4   | 3   | 2   | 4   | 3       | 4   | 4   | 3   | 1   | 57    |
| 19   | 1          | 3  | 1  | 3  | 2  | 4            | 1  | 4  | 3  | 1   | 1         | 2   | 1   | 1   | 2   | 3       | 2   | 2   | 2   | 4   | 43    |
| 20   | 3          | 2  | 3  | 1  | 3  | 4            | 1  | 1  | 3  | 2   | 1         | 1   | 3   | 3   | 1   | 4       | 1   | 3   | 4   | 2   | 46    |
| 21   | 3          | 1  | 1  | 2  | 4  | 3            | 3  | 1  | 4  | 4   | 1         | 2   | 2   | 1   | 2   | 3       | 2   | 2   | 3   | 4   | 48    |
| 22   | 2          | 2  | 4  | 3  | 1  | 2            | 3  | 2  | 1  | 2   | 3         | 1   | 2   | 1   | 3   | 4       | 1   | 3   | 1   | 3   | 44    |
| 23   | 1          | 4  | 4  | 1  | 3  | 4            | 3  | 3  | 3  | 3   | 4         | 1   | 2   | 4   | 3   | 4       | 3   | 1   | 4   | 4   | 59    |
| 24   | 1          | 4  | 4  | 3  | 2  | 4            | 3  | 4  | 4  | 1   | 1         | 1   | 4   | 4   | 3   | 2       | 1   | 4   | 4   | 3   | 57    |
| 25   | 3          | 2  | 2  | 3  | 2  | 2            | 2  | 2  | 1  | 4   | 4         | 1   | 3   | 4   | 1   | 3       | 2   | 3   | 4   | 2   | 50    |
| 26   | 3          | 4  | 4  | 3  | 4  | 3            | 2  | 3  | 3  | 3   | 3         | 3   | 3   | 3   | 3   | 2       | 3   | 4   | 1   | 4   | 61    |
| 27   | 1          | 3  | 2  | 1  | 4  | 2            | 4  | 3  | 4  | 1   | 2         | 4   | 1   | 3   | 2   | 1       | 3   | 4   | 2   | 4   | 51    |
| 28   | 4          | 2  | 3  | 3  | 2  | 4            | 2  | 1  | 4  | 3   | 2         | 2   | 2   | 4   | 3   | 4       | 1   | 4   | 2   | 4   | 56    |
| 29   | 4          | 3  | 1  | 4  | 1  | 2            | 2  | 2  | 1  | 1   | 4         | 3   | 3   | 1   | 2   | 3       | 4   | 2   | 3   | 4   | 50    |
| 30   | 4          | 1  | 2  | 1  | 4  | 2            | 1  | 2  | 3  | 2   | 2         | 2   | 4   | 2   | 4   | 1       | 2   | 2   | 4   | 1   | 46    |
| 31   | 1          | 1  | 3  | 4  | 2  | 4            | 3  | 3  | 4  | 1   | 2         | 3   | 3   | 2   | 1   | 1       | 1   | 4   | 4   | 2   | 49    |
| 32   | 3          | 1  | 1  | 4  | 3  | 1            | 1  | 2  | 4  | 2   | 3         | 4   | 4   | 2   | 2   | 2       | 4   | 1   | 1   | 3   | 48    |
| 33   | 4          | 3  | 4  | 3  | 1  | 1            | 1  | 4  | 2  | 4   | 2         | 1   | 1   | 3   | 2   | 2       | 4   | 4   | 1   | 4   | 51    |
| 34   | 1          | 1  | 2  | 3  | 4  | 3            | 1  | 3  | 1  | 2   | 3         | 2   | 2   | 3   | 2   | 3       | 3   | 2   | 4   | 3   | 48    |
| 35   | 3          | 3  | 2  | 1  | 3  | 4            | 3  | 2  | 4  | 4   | 2         | 1   | 1   | 1   | 2   | 1       | 2   | 3   | 1   | 2   | 45    |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 36 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 44 |
| 37 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 | 45 |
| 38 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 50 |
| 39 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 43 |
| 40 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 43 |
| 41 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 48 |
| 42 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 50 |
| 43 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 58 |
| 44 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 65 |
| 45 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 51 |
| 46 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 47 |
| 47 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 47 |
| 48 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 45 |
| 49 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 49 |
| 50 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 52 |
| 51 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 45 |
| 52 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 56 |
| 53 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 49 |
| 54 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 47 |
| 55 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 | 51 |
| 56 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 3 | 44 |
| 57 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 3 | 47 |
| 58 | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 43 |
| 59 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 46 |
| 60 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 57 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 54 |
| 62 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 52 |
| 63 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 50 |
| 64 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | 55 |
| 65 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 59 |
| 66 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 47 |
| 67 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 37 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 42 |
| 69 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 45 |
| 70 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 52 |
| 71 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 52 |
| 72 | 1 | 4 | 4 | 1 | 3 | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 1 | 49 |
| 73 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 47 |
| 74 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 49 |
| 75 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 47 |
| 76 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 47 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 77 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 50 |
| 78 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 46 |
| 79 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 2 | 1 | 54 |
| 80 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 48 |
| 81 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 46 |
| 82 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 59 |
| 83 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 48 |
| 84 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 49 |
| 85 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 45 |
| 86 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 51 |
| 87 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 45 |
| 88 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 55 |
| 89 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 55 |
| 90 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 43 |
| 91 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 40 |
| 92 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 64 |
| 93 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 57 |
| 94 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 44 |
| 95 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 37 |
| 96 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 | 42 |
| 97 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 51 |

## Variable 02: Oferta de servicios

| ITEM | INFRAESTRUCTURA |    |    |    | MEDICAMENTOS |    | INSUMOS | EQUIPAMIENTO |    |     | RECURSOS HUMANOS |     |     |     | RECURSOS FINANCIEROS | RECURSOS TECNOLÓGICOS | TOTAL |
|------|-----------------|----|----|----|--------------|----|---------|--------------|----|-----|------------------|-----|-----|-----|----------------------|-----------------------|-------|
|      | P1              | P2 | P3 | P4 | P5           | P6 | P7      | P8           | P9 | P10 | P11              | P12 | P13 | P14 | P15                  |                       |       |
| 1    | 2               | 2  | 1  | 2  | 3            | 4  | 4       | 1            | 2  | 3   | 2                | 3   | 1   | 4   | 2                    | 36                    |       |
| 2    | 3               | 1  | 2  | 3  | 4            | 3  | 3       | 4            | 3  | 2   | 1                | 4   | 1   | 3   | 1                    | 38                    |       |
| 3    | 1               | 4  | 1  | 1  | 3            | 2  | 4       | 3            | 3  | 3   | 3                | 1   | 2   | 2   | 2                    | 35                    |       |
| 4    | 3               | 3  | 2  | 2  | 1            | 1  | 2       | 2            | 4  | 3   | 3                | 4   | 4   | 4   | 3                    | 41                    |       |
| 5    | 2               | 1  | 4  | 1  | 1            | 2  | 1       | 1            | 4  | 2   | 2                | 4   | 2   | 4   | 2                    | 33                    |       |
| 6    | 1               | 3  | 2  | 3  | 3            | 1  | 3       | 3            | 2  | 2   | 2                | 2   | 3   | 1   | 1                    | 32                    |       |
| 7    | 1               | 2  | 4  | 4  | 1            | 4  | 4       | 4            | 2  | 2   | 2                | 3   | 4   | 1   | 3                    | 41                    |       |
| 8    | 4               | 2  | 2  | 1  | 3            | 2  | 2       | 2            | 3  | 1   | 1                | 4   | 3   | 1   | 1                    | 32                    |       |
| 9    | 3               | 2  | 1  | 4  | 1            | 2  | 2       | 2            | 1  | 1   | 1                | 2   | 4   | 4   | 2                    | 32                    |       |
| 10   | 3               | 2  | 1  | 4  | 4            | 3  | 4       | 3            | 2  | 3   | 2                | 4   | 3   | 2   | 1                    | 41                    |       |
| 11   | 2               | 2  | 4  | 2  | 4            | 2  | 2       | 3            | 3  | 3   | 4                | 2   | 4   | 4   | 3                    | 44                    |       |
| 12   | 4               | 3  | 1  | 4  | 3            | 1  | 2       | 1            | 2  | 4   | 1                | 4   | 2   | 3   | 3                    | 38                    |       |
| 13   | 2               | 4  | 4  | 2  | 4            | 2  | 3       | 1            | 2  | 2   | 4                | 3   | 1   | 2   | 2                    | 38                    |       |
| 14   | 4               | 1  | 2  | 4  | 4            | 3  | 3       | 3            | 4  | 3   | 2                | 3   | 4   | 3   | 3                    | 46                    |       |
| 15   | 2               | 1  | 2  | 3  | 2            | 3  | 1       | 4            | 4  | 3   | 1                | 4   | 4   | 1   | 1                    | 36                    |       |
| 16   | 3               | 3  | 4  | 1  | 1            | 4  | 3       | 3            | 1  | 2   | 4                | 3   | 4   | 4   | 3                    | 43                    |       |
| 17   | 2               | 2  | 1  | 3  | 4            | 3  | 2       | 4            | 1  | 4   | 4                | 3   | 1   | 4   | 1                    | 39                    |       |
| 18   | 1               | 1  | 2  | 2  | 4            | 1  | 4       | 3            | 4  | 4   | 1                | 4   | 2   | 4   | 1                    | 38                    |       |
| 19   | 3               | 1  | 2  | 4  | 1            | 4  | 4       | 3            | 3  | 2   | 3                | 2   | 4   | 2   | 4                    | 42                    |       |
| 20   | 4               | 4  | 3  | 2  | 3            | 4  | 1       | 1            | 4  | 3   | 1                | 3   | 4   | 1   | 4                    | 42                    |       |
| 21   | 3               | 2  | 3  | 1  | 2            | 3  | 4       | 2            | 4  | 1   | 2                | 4   | 4   | 1   | 1                    | 37                    |       |
| 22   | 3               | 3  | 2  | 1  | 3            | 2  | 4       | 4            | 1  | 4   | 3                | 4   | 1   | 3   | 3                    | 41                    |       |
| 23   | 1               | 2  | 4  | 2  | 1            | 3  | 1       | 3            | 3  | 1   | 4                | 1   | 3   | 1   | 3                    | 33                    |       |
| 24   | 1               | 4  | 1  | 2  | 3            | 2  | 3       | 3            | 2  | 4   | 4                | 2   | 2   | 1   | 3                    | 37                    |       |
| 25   | 2               | 2  | 1  | 4  | 2            | 2  | 1       | 1            | 3  | 1   | 1                | 2   | 2   | 2   | 2                    | 28                    |       |
| 26   | 3               | 1  | 4  | 1  | 3            | 3  | 1       | 2            | 3  | 3   | 3                | 4   | 4   | 1   | 3                    | 39                    |       |
| 27   | 3               | 2  | 1  | 3  | 3            | 2  | 2       | 1            | 3  | 2   | 2                | 1   | 1   | 4   | 3                    | 33                    |       |
| 28   | 2               | 4  | 2  | 1  | 2            | 4  | 4       | 2            | 1  | 4   | 2                | 3   | 3   | 3   | 4                    | 41                    |       |
| 29   | 4               | 2  | 2  | 4  | 1            | 2  | 4       | 1            | 3  | 2   | 3                | 4   | 2   | 3   | 3                    | 40                    |       |
| 30   | 3               | 1  | 3  | 2  | 4            | 1  | 3       | 1            | 3  | 1   | 2                | 3   | 3   | 3   | 1                    | 34                    |       |
| 31   | 2               | 4  | 2  | 1  | 3            | 1  | 1       | 1            | 2  | 2   | 1                | 4   | 1   | 4   | 3                    | 32                    |       |
| 32   | 3               | 4  | 2  | 2  | 2            | 4  | 2       | 3            | 4  | 3   | 1                | 4   | 4   | 1   | 3                    | 42                    |       |
| 33   | 2               | 4  | 2  | 4  | 1            | 2  | 2       | 1            | 3  | 3   | 1                | 2   | 2   | 3   | 2                    | 34                    |       |
| 34   | 1               | 2  | 4  | 3  | 4            | 4  | 2       | 1            | 3  | 3   | 4                | 2   | 2   | 1   | 4                    | 40                    |       |
| 35   | 4               | 1  | 3  | 1  | 3            | 2  | 1       | 1            | 1  | 3   | 3                | 3   | 4   | 3   | 1                    | 34                    |       |
| 36   | 3               | 3  | 3  | 1  | 2            | 1  | 2       | 4            | 1  | 1   | 2                | 3   | 4   | 4   | 3                    | 37                    |       |
| 37   | 3               | 1  | 1  | 1  | 1            | 2  | 4       | 4            | 4  | 3   | 1                | 2   | 1   | 4   | 3                    | 35                    |       |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 38 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 45 |
| 39 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 33 |
| 40 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 4 | 36 |
| 41 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 41 |
| 42 | 4 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 40 |
| 43 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 38 |
| 44 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 35 |
| 45 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 43 |
| 46 | 4 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 35 |
| 47 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 38 |
| 48 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 3 | 45 |
| 49 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 30 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 46 |
| 51 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 37 |
| 52 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 37 |
| 53 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 41 |
| 54 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 40 |
| 55 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 27 |
| 56 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 1 | 36 |
| 57 | 3 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 35 |
| 58 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 38 |
| 59 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 29 |
| 60 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 61 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 33 |
| 62 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 38 |
| 63 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 40 |
| 64 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 44 |
| 65 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 31 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 45 |
| 67 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 1 | 3 | 42 |
| 68 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 40 |
| 69 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 42 |
| 70 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 34 |
| 71 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 33 |
| 72 | 1 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 44 |
| 73 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 31 |
| 74 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 1 | 39 |
| 75 | 4 | 3 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 | 42 |
| 76 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 29 |
| 77 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 41 |
| 78 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 40 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 79 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 1 | 38 |
| 80 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 46 |
| 81 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 38 |
| 82 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 32 |
| 83 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 39 |
| 84 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 39 |
| 85 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 32 |
| 86 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 38 |
| 87 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 42 |
| 88 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 35 |
| 89 | 4 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 34 |
| 90 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 35 |
| 91 | 2 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 35 |
| 92 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 38 |
| 93 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 39 |
| 94 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 36 |
| 95 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 40 |
| 96 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 42 |
| 97 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 40 |

## Anexo 11 Carta de presentación



Escuela de  
Posgrado

"Año del Bicentenario, de la Consolidación de Nuestra Independencia, y de la  
Commemoración de las Heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Tarapoto, 10 de agosto de 2024

Sres.  
Clínica Equilux Tarapoto

ASUNTO : Presenta a estudiante quien solicita autorización para realizar investigación y publicación del nombre de su organización en los resultados del estudio

REFERENCIA: Solicitud del interesado de fecha: Tarapoto, 10 de Agosto de 2024

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo(a) cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted dirige.

El presente es para hacer de su conocimiento que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Tarapoto, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se especializan para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso. Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis). Además, contar con la autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones.

El estudiante de la Unidad de Posgrado es:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: CHONG BARTRA ANNIE MABEL
- 2) Correo electrónico : achongb123@gmail.com
- 3) N° de celular : 984702205
- 4) Programa de estudios : Maestría en Administración de Negocios
- 5) Ciclo y sección de estudios : TAET / 2024 0
- 6) Título de la investigación : Procedimientos administrativos y oferta de servicios a pacientes de Hemodiálisis de la Clínica Equilux, Tarapoto, 2024
- 7) Asesor : Dr. Keller Sánchez Dávila

Por tal motivo, solicito autorice al estudiante en mención: 1) **autorizar la realización de la investigación** en la institución que usted dirige; así como también, 2) **autorice la publicación de la identidad de la organización a su cargo en los resultados de la investigación**, tal como lo establece el código de ética de investigación de la UCV.

Favor, la autorización que corresponde al 1 (autorización realizar la investigación) debe estar a nombre del estudiante que se menciona líneas superiores, toda vez que es él (ella) quien está realizando la investigación.

Cabe mencionar que, los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Atentamente,



Dra. Rosa Mabel Contreras Julián  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
UCV – Tarapoto

**Anexo 12**  
**Autorización para publicar el nombre de la organización**

**Autorización de uso de información de empresa**

Yo, JOSEAN VIDAL POZO MEDINA  
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos),  
identificado con DNI N.º 43119210, en mi calidad de DIRECTOR MEDICO  
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)  
del área de Centro de Hemodiálisis  
(Nombre del área de la empresa)  
de la empresa Clínica Equilux Tarapoto.  
(Nombre de la empresa)  
con R.U.C N° 20542347164, ubicada en la ciudad de Tarapoto

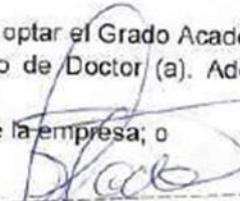
**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

A la Srta. ANNIE MABEL CHONG BARTRA, identificado con DNI N° 43339527, de la Maestría en Administración de Negocios para que utilice la siguiente información de la empresa (Detallar la información a entregar):

Toda la información requerida sobre los procedimientos administrativos y servicios ofertados en el Centro de Hemodiálisis de la Clínica Equilux.

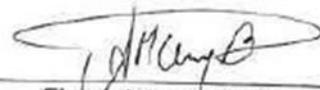
con la finalidad de que pueda desarrollar su  Tesis para optar el Grado Académico de Maestro (a) / ( ) Tesis para optar el Grado Académico de Doctor (a). Además, el estudiante puede:

- Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
 Mencionar el nombre de la empresa.

  
-----  
Joseph Vidal Pozo Medina  
MEDICO NEFROLOGO  
NEFROPATOLOGO CLINICO (SN)  
CMF:56964 RNE:31568  
EQUILUX

Firma y sello del representante legal  
DNI: 43119210

El estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el alumno será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

  
-----  
Firma del estudiante  
DNI: 43339527

\* Este documento es firmado por el representante legal de la institución o a quien esto delegue.

**Anexo 13**  
**Otras evidencias**  
Fotografía de Paciente encuestado

