



Universidad César Vallejo

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Gestión administrativa y la calidad de atención en pacientes del
departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Romero Vega, Adriana Ysabel (orcid.org/0009-0000-7818-2746)

ASESORES:

Dr. Ruiz Villavicencio, Ricardo Edmundo (orcid.org/0000-0002-1353-1463)

Mg. Romani Allende, Freddy Gamaniel (orcid.org/0000-0002-1054-6715)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RUIZ VILLAVICENCIO RICARDO EDMUNDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestion Administrativa y la Calidad de Atención en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024", cuyo autor es ROMERO VEGA ADRIANA YSABEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 10 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RUIZ VILLAVICENCIO RICARDO EDMUNDO DNI: 09809744 ORCID: 0000-0002-1353-1463	Firmado electrónicamente por: RERUIZVI el 16-08- 2024 18:04:04

Código documento Trilce: TRI - 0856957





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ROMERO VEGA ADRIANA YSABEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestion Administrativa y la Calidad de Atención en pacientes del departamento de imagenología de una clinica privada, Lima 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
ADRIANA YSABEL ROMERO VEGA DNI: 48059677 ORCID: 0009-0000-7818-2746	Firmado electrónicamente por: AROMEROVEGA el 10- 08-2024 10:26:59

Código documento Trilce: TRI - 0856955

Dedicatoria

Está dedicado primeramente a Dios ya que sin él no hubiera sido posible. También dedicado a mi madre la Sra. Ysabel Vega y mi hermana la Srta. Thaismary Romero Vega por brindarme su amor y paciencia en todo este proceso.

Agradecimiento

A mi familia por su apoyo en cada meta que me propongo, a mi asesor y revisor por sus enseñanzas brindadas en todo este proceso.

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	12
III. RESULTADOS	15
IV. DISCUSIÓN	20
V. CONCLUSIONES	25
VI. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Análisis descriptivo de la Gestión Administrativa y sus dimensiones.....	15
Tabla 2 Análisis descriptivo de la Calidad de Atención y sus dimensiones.....	15
Tabla 3 Análisis inferencial de la variable Gestión Administrativa y Calidad de Atención	16
Tabla 4 Correlación entre la dimensión planificación y Calidad de Atención	17
Tabla 5 Correlación entre la dimensión Organización y Calidad de Atención	18
Tabla 6 Correlación entre la dimensión Dirección y Calidad de Atención	18
Tabla 7 Correlación entre la dimensión Control y Calidad de Atención	19
Tabla 8 Prueba de fiabilidad de la variable Gestión Administrativa.....	73
Tabla 9 Prueba de fiabilidad de la variable Calidad de Atención	73
Tabla 10 Prueba de normalidad de las variables Gestión Administrativa-Calidad de Atención	79

Índice de figuras

Figura 1 Identificación del proceso de relación entre las variables	12
---	----

Resumen

El trabajo de investigación perteneció al ODS3 de salud y bienestar cuyo fin fue brindar beneficios a favor de la humanidad. Tuvo como propósito determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024. Fue tipo descriptivo básico de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental con una población de 100 pacientes de los cuales se usaron como muestra por conveniencia. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios debidamente validados a través de juicios de expertos y con prueba de confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach. Aplicando para los resultados la correlación de Spearman donde se obtuvo un valor de Rho de 0,337 (valor de $p = 0,001$) para ambas variables, la cual evidencia que existió una relación positiva alta cuya interpretación es que a mejorar gestión administrativa mejor será la calidad de atención.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de atención y relación.

Abstract

The research work belonged to the SDG3 of health and wellbeing whose purpose was to provide benefits for the benefit of humanity. Its purpose was to determine the relationship between administrative management and quality of care in patients of the imaging department of a private clinic, Lima 2024. It was a basic descriptive study with a quantitative approach and a non-experimental design with a population of 100 patients used as a convenience sample. The technique used to collect information was the survey and the data collection instruments were two questionnaires duly validated through expert judgments and with reliability test through Cronbach's Alpha statistic. Spearman's correlation was applied to the results, where a Rho value of 0.337 (p value = 0.001) was obtained for both variables, which shows that there was a high positive relationship whose interpretation is that the better the administrative management, the better the quality of care.

Keywords: Administrative management, quality of care and relationship.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día tener una buena Gestión Administrativa (GA) conlleva estar intrínsecamente vinculada con una adecuada Calidad de Atención (CA) cuya importancia de estudio fue la satisfacción del paciente logrando que se cumplan todo lo requerido por ellos mismos. Este proyecto de investigación tuvo como objetivo determinar el vínculo entre GA y CA en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024. Se comprendió que esta relación fue crucial para mejorar la GA y, en consecuencia, CA de los servicios. Perteneció al Objetivo de Desarrollo Sostenible 3 (ODS3), que se enfocó en la salud y el bienestar, contribuyendo a mejorar los beneficios para la humanidad al optimizar las prácticas administrativas en el ámbito clínico.

En el contexto global el concepto de la gestión fue modificado a partir de nuevas reformas donde se hace partícipe a la ciudadanía y otros países para una producción eficaz siendo el apoyo el cual favorece a un modelo de gobernanza libre y cooperativa a través de los ciudadanos logrando metas en el ámbito económico y social. A su vez la calidad de atención (CA) tuvo un decrecimiento en el sector salud y cobertura de salud (Wang, 2022). Esto sucedió porque el gobierno no respondió a las distintas demandas hechas por la población en beneficio de lograr mejoramientos en las prestaciones de salud y en la CA. Según CEPAL (2019) mencionó que esta se reflejó de manera inmediata en distintos planos como consecuencia política haciendo que el sector salud sea punto de negociación en el estado. Fueron directamente proporcional ambas definiciones en su totalidad cumpliendo funciones y teniendo una alta relación de satisfacción del individuo. En la Unión Europea la GA estuvo en los tratados constitucionales ejecutados por la Jurisprudencia TJCE debido a la potestad pública y responsabilidad para el bienestar general dependiendo de la necesidad de los derechos comunitarios (Amankwah, et al., 2023). Según Bakr et al., (2020) indicaron que la GA es un conglomerado correlacionado a nivel nacional y público europeo que trabajan en conjunto, interrelacionándose para el alcance de lograr objetivos de la unificación a lo cual se designa con el nombre de coadministración (Winter, et al., 2021). Y su vez la CA al cliente lo describieron como distintas variantes multifactorial que hace ver la experiencia del paciente, en el cual son las posibilidades de antes y después de atenderse en un sitio hospitalario en la unión europea (Amoah, et al., 2021).

A nivel nacional, el sistema de salud enfrentó problemas significativos relacionados con la GA, económica e institucional, que afectaron a la CA brindada a los pacientes (Rodríguez, 2018). La CA estuvo influenciada por la capacidad de satisfacer las expectativas de los pacientes, quienes determinan la percepción del servicio recibido (Donnabedian, 2020). Las revisiones sistemáticas revelaron que las estrategias de gestión en los centros hospitalarios a menudo carecen de incentivos para los empleados internos, no tienen una orientación filosófica clara y están mal financiadas. Estos problemas se evidenciaron durante la pandemia de COVID-19, cuando la falta de asignación adecuada de recursos por parte del gobierno para atender la creciente demanda de servicios médicos quedó patente. Las circunstancias demostraron la falta de interés del gobierno por la sanidad pública, que ha obstaculizado la capacidad del sistema para gestionar eficazmente las emergencias médicas y atender las necesidades de la población. Si esta situación persiste, se puede esperar una continua disminución en la CA y una creciente insatisfacción entre los pacientes.

En el ámbito local, las clínicas y hospitales locales se esfuerzan por ofrecer una atención médica satisfactoria tanto para los pacientes como para el personal. Sin embargo, la CA varía significativamente entre los diferentes centros debido a las distintas maneras en que cada institución, ya sea pública o privada, maneja su administración. En 2014, la clínica San Juan de Dios hizo un avance importante al adquirir dos equipos de rayos X, con el fin de mejorar la satisfacción del paciente y apoyar su crecimiento institucional y social. No obstante, surgió un problema considerable debido a la falta de personal capacitado para gestionar el envío de imágenes y la entrega de informes médicos a los correos electrónicos de los pacientes. Esta carencia de personal especializado provocó retrasos en el procesamiento y envío de la información médica, lo que afectó negativamente la eficiencia de la clínica y, en consecuencia, la experiencia general del paciente. Estos problemas contribuyen a persistentes deficiencias en CA y dañan la reputación institucional de la clínica.

Partiendo de lo antes mencionado se planteó los problemas, de manera general: ¿Cuál es el vínculo entre la gestión administrativa y la calidad de atención en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024? Específicos: ¿Cuál es el vínculo entre la planificación, organización, dirección y control con la variable calidad de atención en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024?

La justificación en el proyecto fue ejecutada por medio de las referencias de tipo teórica, metodológica, práctica y social. En ese sentido, la justificación teórica del estudio se basó en aportar conocimientos nuevos respecto a GA y CA en el ámbito de la salud imagenológica cuya relación es muy poco estudiada, formándose esta relación teórica para el desarrollo conceptual aplicada a nuestro contexto y población peruana. Por lo que sirvió de base para estudios futuros. Cabe referir que, según Tamayo (2010), la justificación fue evidenciar la teoría de algo, quiere decir, que por medio de argumentos reales suficientes razones para la ejecución de la investigación. En lo concerniente a la justificación metodológica, esta investigación utilizó una herramienta validada que involucró a las variables de estudio que fueron medidas y planteadas anteriormente, esto permitió una comprensión holística y enriquecedora en ese sentido Amaiquema, et al., (2019) describieron la justificación metodológica como la proposición de nuevos procedimientos o una nueva forma para originar conocimiento válidos y seguros. Seguido con la justificación práctica se dio desde que se implementó el estudio, se formuló que las estrategias ayudaron que fue esencial para informar y desarrollar las normas, reglamentos y gestión del estudio. De acuerdo con la razón práctica aportada desde la ejecución del estudio, se formuló que las estrategias servían para dar solución al problema planteado por la investigación. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), fue aquella que planteó soluciones prácticas para solucionar una interrogante con el fin de beneficiar y dar estrategias a la investigación. Por otra parte, en el trabajo de Valderrama, (2015) expuso la justificación social, la cual señala que todo proyecto de estudio tuvo una importancia social y llegó a ser trascendente para toda la humanidad; esto sirvió para mejorar la GA procurando la máxima CA en beneficio de los pacientes de un centro de salud nacional o privado peruano.

En relación con los objetivos según Hernández y Mendoza, (2018) mencionaron que es una declaración de los hechos esperados y una explicación de lo que se busca lograr. De esta manera se estableció el objetivo general: Determinar el vínculo entre la GA y la CA en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024. Específicos: Determinar el vínculo existente entre la planificación, organización, dirección y control con la variable calidad de atención en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024.

De esta manera se presentó los estudios relacionados al tema, a nivel internacional, Pérez et al. (2023) llevaron a cabo un estudio con el objetivo de analizar la relación entre GA y CA ofrecida a los empleados en un centro de salud en la ciudad de Bogotá. Se empleó una combinación de técnicas no experimentales y descriptivas. Para el análisis, 151 pacientes representativos constituyeron la muestra de la investigación. Los resultados mostraron que la GA y la CA presentaban una asociación media positiva, con un valor de correlación de 0,357. Además, la correlación entre planificación y bienestar, con un valor de 0,285, mostró un impacto favorable en el bienestar de los pacientes hospitalizados. Llegaron a la conclusión de que el mantenimiento de un nivel suficiente de CA requiere una GA eficiente. El estudio reafirmó lo crucial que es disponer de indicadores suficientes para evaluar y elevar el calibre de los servicios prestados.

Rokhmatun et al. (2023) realizaron un estudio en España donde tuvo como finalidad analizar la relación entre la administración hospitalaria con la CA. Su metodología fue cuantitativa, correlacional. Consideraron como muestra a 30 pacientes. Los hallazgos arrojaron que la dirección y buena administración hospitalaria tiene la posibilidad de aumentar la calidad de atención hospitalaria en un 2,61 veces en comparación con la mala administración hospitalaria (IC 95%= 1,44, $p=0,002$) y los resultados fueron estadísticamente significativos, mostrando que existe relación entre las variables (0,472). Concluyeron que la administración hospitalaria debe mantener un enfoque integral que fomente una buena calidad donde los usuarios se sientan satisfechos con el servicio brindado.

Wijayanti et al. (2022) realizaron un estudio en Colombia, donde establecieron como propósito analizar los efectos de la GA y la CA en salud. Su metodología fue cuantitativa, correlacional, como muestra se consideró a 100 participantes. Los resultados mostraron que la relación fue de nivel medio (0,648), en este sentido, las dos variables independientes afectan simultáneamente el aumento de la satisfacción del paciente. Concluyeron que los servicios administrativos van de la mano con una gestión estratégica y adecuada en la cual se colocó como principal objetivo en una atención de calidad debido a la importancia que tiene la salud de los pacientes.

El Nahas et al. (2019) realizaron una investigación donde trazaron como propósito inicial examinar el vínculo entre la calidad del sistema administrativo y la atención médica brindada a los pacientes entre los administradores de un hospital de Suecia. Emplearon una metodología cuantitativa, no experimental, correlacional. La muestra se constituyó por 145 gerentes entre el departamento administrativo, enfermería, médicos y 75 pacientes. En los resultados se destacó la relación entre las variables que fue de (0,665). Los gerentes administrativos mostraron la relación media total más alta (0,748), seguidos por los gerentes médicos (0,705) y la relación media más baja fue entre los gerentes de enfermería (0,579). Asimismo, la diferencia fue estadísticamente muy significativa ($P = 0,000$). Donde concluyeron que el sistema administrativo del hospital cumple un rol clave el cual debe mantener una organización adecuada para que se vea reflejado en la CA que presta el centro de salud.

Faraji-Khiavi et al. (2019), ejecutaron un trabajo donde tuvieron como objetivo encontrar un vínculo entre la CA de los centros sanitarios de Ahvaz (iraní) y la eficiencia de sus procedimientos de GA, en donde utilizaron una técnica cuantitativa y correlacional, tuvieron a 120 personas como muestra de estudio. Donde obtuvieron como resultados que los procedimientos de gestión administrativa y sus partes constituyeron una puntuación media de eficacia que se consideró bastante suficiente. Con un vínculo moderada y positiva entre la eficacia de la GA y la CA con un valor p inferior a 0,001, donde dieron como resultados que fue estadísticamente significativos. El coeficiente de correlación fue de 0,431. Dicho lo anterior concluyeron que el estudio implicó que los gestores deben concentrarse en fomentar la cooperación y crear culturas innovadoras para elevar la calidad de sus servicios.

Asif et al. (2019) ejecutaron un estudio con el objetivo de investigar las relaciones entre el liderazgo participativo, la GA, la calidad médica y la CA del paciente. Su investigación fue de tipo correlacional y cuantitativa, y utilizaron una muestra de 123 hospitales del sector público en Pakistán. Los resultados obtenidos mostraron valores de correlación estadísticamente significativos entre liderazgo participativo y GA con un coeficiente de $r = 0,41$ y un valor de $p < 0,01$. También se observó una correlación significativa entre liderazgo participativo y calidad médica, con un coeficiente de $r = 0,37$ y un valor de $p < 0,01$. Estos resultados indicaron que tanto el liderazgo participativo como la GA y médica tienen una relación positiva y significativa. Concluyeron que es crucial incorporar todas las características de la calidad en la GA al diseñar un sistema de atención médica. Esto incluye aspectos como el diseño del sistema, la contratación de personal, la capacitación, el comportamiento y la recompensa de los mejores empleados. Ellos argumentaron que una GA completa y bien estructurada es esencial para mejorar la CA en los hospitales. Por lo tanto, los hallazgos subrayaron la importancia de abordar de manera integral todos estos elementos para optimizar el sistema de prestación de atención médica y asegurar una mejor calidad en el servicio ofrecido a los pacientes.

Como antecedentes nacionales: Pazos et al. (2024) se propusieron conocer cómo se relacionaban la GA y CA en los Centros de Atención Integral al Adulto Mayor de Trujillo. Para ello seleccionaron una muestra de cuarenta colaboradores y emplearon una técnica cuantitativa y correlacional. Con una conexión considerable y sustancial entre la GA y la calidad del servicio, como lo indica un coeficiente de correlación de Pearson de 0,458 y un valor $p=0,003$, los resultados mostraron un vínculo estadísticamente significativo entre las variables examinadas. Los resultados pusieron de relieve la importancia crucial de que los centros asistenciales ofrezcan servicios de primera categoría y demostraron que una administración eficaz repercute favorablemente en la CA. El estudio concluyó que es esencial planificar, coordinar y supervisar de manera integral todos los aspectos de la gestión, involucrando a todos los participantes en el proceso. Destacaron la necesidad de una gestión competente y bien estructurada para garantizar la excelencia en el servicio ofrecido a los ancianos en estos centros.

Aliaga et al. (2021) en su investigación tuvieron como objetivo determinar cómo afectaba la GA a la CA en un hospital público de Iquitos. Noventa personas conformaron la muestra, y emplearon un enfoque de investigación cuantitativo, descriptivo y correlacional. Con un valor de correlación de $r = 0,429$, los datos revelaron un vínculo directo sustancial entre la GA y la CA. Los autores llegaron a la conclusión de que la GA era esencial para reconocer los problemas y proponer soluciones viables. La adecuada GA permitió establecer medidas que aseguraron una calidad de trato óptima, contribuyendo así a un mayor nivel de satisfacción entre los pacientes. El estudio destacó la importancia de una administración eficaz para mejorar tanto la experiencia general de los pacientes como su estado de salud durante la hospitalización. Los resultados demostraron que una GA eficaz puede influir significativamente en la CA prestada, lo que subraya la necesidad de aplicar prácticas de gestión administrativa que agilicen la resolución de problemas y mejoren la atención al paciente.

Torres (2020) se propuso investigar la relación entre la GA y CA en una institución pública de Ayacucho. Torres empleó una técnica cuantitativa y correlacional, seleccionando una muestra de treinta y cinco empleados, para llevar a cabo la investigación. En los datos se encontró un valor de correlación de 0,952, lo que indica una relación muy fuerte entre GA y CA. El análisis mostró un vínculo fuerte y significativo entre las dos variables, sugiriendo que una gestión administrativa efectiva tiene un impacto considerable en la calidad de atención brindada. Concluyó que era fundamental establecer y mantener métricas eficientes para la administración y supervisión de la GA en los centros sanitarios. Estas métricas permitieron una mejor gestión y supervisión, asegurando que se mantuviera un alto nivel de tratamiento para los pacientes. Además, el estudio subrayó la importancia de que los empleados recibieran formación continua. Esta capacitación era esencial para que el personal se enfocara en ofrecer resultados óptimos y mejorara así la calidad del servicio proporcionado. En resumen, el estudio demostró que para elevar el nivel asistencial de las instituciones sanitarias se requiere una administración eficiente respaldada por mediciones pertinentes y formación continua.

Dulanto (2019) realizó un estudio con la finalidad de examinar la conexión entre la GA y la CA en la Municipalidad de Chancay. La muestra estuvo constituida por 40 personas y el estudio utilizó una técnica cuantitativa y correlacional. Los datos recogidos indicaron una vinculación moderadamente favorable entre la GA y la calidad del servicio, con una correlación media de 0,542. Donde obtuvo como conclusión que, para mantener un nivel satisfactorio de CA, es crucial controlar y dirigir adecuadamente los procesos de atención. Esto permitió identificar y corregir deficiencias, así como se detectó oportunidades de mejora. El ensayo de Dulanto puso de relieve lo crucial que es una GA eficiente para mantener la CA en su nivel ideal.

Para la definición de la variable, se consideró como autor principal a Hernández, et al., (2023), en el cual comentaron que las variables son palabras particulares para individuos que pueden ser calculados numéricamente. Para la variable GA mencionaron que son un conglomerado de actividades y tareas organizadas para su uso en una institución lo óptima posible. Por otro lado, Briones (2017), sostuvo que es de aspecto sistémico al conllevar acciones racionales con el fin de lograr un bien. Lo fortaleció lo comentado por Cruz & Jiménez (2013) quienes describieron que dentro de este concepto se evidencian problemas para lo cual se debe de contar con una correcta planeación clara para ejecutar el proceso lo menos complicado posible. Asimismo, Kotler (1997) indicó que son fundamentalmente intangibles y no pueden ser propiedad de nada. Puede haber un producto físico relacionado con su producción. Esta variable en los distintos rubros que la ejecutaron pasa por distintos procesos de cambios, no todas las personas encargadas saben lidiar o manejar este concepto y toma de tiempo para su ejecución.

Hernández, et al., (2023) mencionaron 4 dimensiones las cuales son; la primera: Planificación, programa de actividades a ejecutar resolviendo observaciones pertinentes para su próxima ejecución. La segunda: Organización, reconoce a la persona responsable de cada labor, su orden y estructuralmente cómo será su desarrollo. La tercera: Dirección, encargada no solo de dirigir sino de colaborar, amparar y participar ante cualquier problema que se presente en el trayecto de adquirir los objetivos. La cuarta: Control. es el rastreo para la supervisión de los resultados que se lograrán. Pazos et al. (2024) abordaron cinco indicadores clave en

su estudio sobre la relación entre la CA y GA en los Centros de Atención Integral al Anciano en Trujillo.

A su vez menciono a 5 indicadores: El primer indicador, cumplimiento de metas, consistió en establecer objetivos claros y medibles, planificar las tareas necesarias para alcanzarlos y evaluar el impacto de los resultados obtenidos. Este proceso fue fundamental para asegurar que los objetivos se cumplieran dentro del plazo establecido. El segundo indicador, presupuesto adecuado, se refería a la planificación financiera de un plan operativo y de recursos. Se trató de diseñar un presupuesto que permitiera a la empresa alcanzar sus objetivos propuestos dentro de un plazo determinado, garantizando así una asignación eficiente de los recursos.

El tercer indicador, adecuado clima laboral, se enfocó en el entorno tanto mental como emocional de la organización. Este indicador se construyó a partir de las apreciaciones, disposiciones y experiencias de los empleados, reconociendo que un clima laboral positivo es esencial para el correcto manejo de la empresa. El cuarto indicador, conocimiento de sus funciones, se centró en la capacidad de los empleados para comprender sus habilidades, procesos mentales e información necesaria para desempeñar sus funciones de manera efectiva. Este conocimiento fue clave para mejorar el desempeño y la eficiencia en el trabajo. El quinto indicador, liderazgo democrático asertivo, implicó la expresión respetuosa y clara de opiniones y expectativas. Un liderazgo que promueva una comunicación directa y abierta ayudó a fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso. Estos indicadores proporcionaron un marco integral para evaluar la calidad de la GA y su impacto en la CA ofrecido, destacando la importancia de una administración bien estructurada y un entorno de trabajo positivo.

Parasuraman (1985) definió la calidad de la atención como la dirección y el grado de discrepancia, en términos de calidad del servicio, entre la percepción y las expectativas del cliente, que puede afectar a su comportamiento en el futuro. Este autor nos describió 3 dimensiones: Primero: La capacidad de los servicios sanitarios para proteger a los pacientes de peligros y lesiones durante las fases preventiva, diagnóstica y terapéutica se denomina seguridad. Esto implicó que cada intervención y curso terapéutico debe personalizarse para tomar las precauciones necesarias y evitar hacer más daño que bien más allá del primer dolor. Segundo: Eficacia, se refiere a la calidad del tratamiento y de los procedimientos que produjeron los resultados

deseados. Tanto la adaptación técnica como el conocimiento científico. Tercero: Eficiencia, consiste en el uso productivo de los recursos, brindando atención médica de la más alta calidad posible en el tiempo necesario y al menor costo. Esta sección también cubrió cómo evitar el desperdicio de recursos, suministros o energía.

Para la segunda variable: se consideró como autor principal a Gonzales, et al. (1994), quienes definieron como la forma, el trato que recibe cada individuo al momento de atenderse y la mayor satisfacción es que sea de forma adecuada. Según Donabedian (1990), también indicó es la medida en que se aplican los métodos más saludables para obtener los mayores beneficios. Las mayores ganancias alcanzables en salud se consiguen a través de los métodos. En una perspectiva a fin, Molina (2004) caracterizó como la capacidad de un bien o servicio para la prestación de servicios al usuario.

Gonzales, et al, indicaron que contó con 3 dimensiones. La primera: Calidad técnica, se concentra en un servicio que sea técnicamente adecuado y produzca un resultado satisfactorio. El segundo: Calidad Interpersonal, establece un clima social y emocional que se transmite en un entorno más íntimo para el paciente. El tercero: Calidad infraestructural, es quien mide el desarrollo institucional en parte estructural brindando un ambiente de calidad y confort para los trabajadores a su vez también para los usuarios.

Estos también nos indicaron 6 indicadores de esta variable: Primero: Cordialidad, amabilidad o buena disposición de una persona, siendo un valor social que se basa en el respeto, el afecto y la benevolencia en nuestras relaciones interpersonales. Segundo: Interés del profesional, es el compromiso que cada individuo tiene con su trabajo en su centro de labores. Tercero: Resolución de problemas, es un proceso para resolver problemas entre empleados que afectan el desempeño adecuado de sus tareas. Cuarto: Respeto a la privacidad, es el derecho de una persona a no ser objeto de intromisión arbitraria, Quinto: Limpieza, es la desinfección diaria de los espacios, los servicios y las habitaciones de los pacientes. Sexto: Ventilación: utilizada para mantener un ambiente de trabajo agradable.

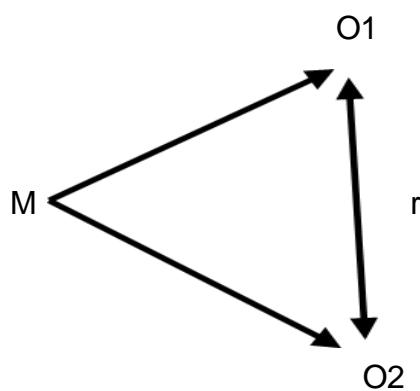
Respecto a la formulación de las hipótesis, se planteó la hipótesis general: Existe vinculo significativo entre la gestión administrativa y la calidad de atención en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024. Y como específicas: Existe un vínculo significativo entre la planificación, organización, dirección y control con la calidad de atención en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024.

II. METODOLOGÍA

El estudio desarrollado fue de tipo descriptivo básico. Según Sabino (2014), este tipo de investigación se caracterizó por representar de manera precisa y uniforme una realidad concreta. El enfoque aplicado fue cuantitativo, como lo definieron Arias, et al. (2020), donde indicaron que consistió en la recopilación de datos que fueron analizados para su representación numérica y posterior aplicación en el proyecto. El diseño de investigación utilizado fue no experimental, siguiendo lo descrito por Cohen y Gómez (2019), en el cual mencionaron que es la no manipulación de las variables en asignaciones aleatorias. Los individuos fueron analizados en su entorno natural y real.

Figura 1.

Identificación del proceso de relación entre las variables



M: Muestra; O1: Variable 1; O2: Variable 2; r: relación de variables

La investigación estuvo conformada por dos variables y sus definiciones conceptuales. La primera variable, Gestión Administrativa, según Chiavenato (2006), consistió en un conjunto de acciones orientadas a obtener resultados de manera eficiente y rentable. Incluyó la selección de acciones basadas en los resultados deseados y los recursos disponibles, utilizando todos los medios necesarios para alcanzar los objetivos. Esta variable estuvo compuesta por cuatro dimensiones: planificación, desarrollo constante y ordenado para la toma de decisiones futuras. En la primera fase, se determinaron los objetivos; en la segunda fase, se fijaron los recursos, y se tradujeron y explicaron las respuestas obtenidas. La organización se centró en los recursos necesarios y en la traducción de las respuestas. En cuanto a la dirección, se detalló lo que cada empleado debía realizar, ya sea de manera

individual o grupal, en distintas áreas. La dirección implicó la existencia de uno o más individuos con el poder de guiar al grupo para alcanzar los resultados deseados. El control, por su parte, consistió en establecer normas y medidas para asegurar que las acciones ejecutadas estuvieran alineadas con las expectativas de la compañía (Cohen y Gómez, 2019).

La segunda variable, Calidad de Atención, fue abordada por Donabedian (2010), quien definió esta variable como la interpretación de los valores y objetivos en la atención, correlacionándose con la percepción de estos ideales. Esta variable comprendió tres dimensiones: calidad técnica, basada en la percepción del cliente; calidad interpersonal, referida a la interacción entre al menos dos individuos; y calidad de infraestructura, que se relacionó con el cumplimiento de los objetivos de política gubernamental en diversas áreas (ONUDI, 2022). La definición operacional de la variable GA incluyó las dimensiones de planificación, organización, dirección y control, cada una con sus respectivos indicadores. La variable CA presentó las dimensiones de calidad técnica, calidad interpersonal y calidad de infraestructura, cada una con sus indicadores correspondientes.

El trabajo de investigación abordó una población compuesta por 100 usuarios del área de imagenología que se realizaron estudios en una clínica privada durante el año 2024. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), la población se definió como la totalidad del fenómeno investigado, partiendo de los datos recolectados. La muestra consistió en la totalidad de esta población de 100 usuarios del área de imagenología de la clínica privada durante el mismo año. Todos los usuarios seleccionados cumplieron con los criterios establecidos para el estudio. Según Sánchez (2019), la muestra se entendió como el subconjunto que representaba a la población en cuestión, y se utilizó para extraer conclusiones acerca de la población total.

En el trabajo se empleó la técnica de la encuesta. Según Valderrama (2015), esta técnica consistió en una serie de preguntas diseñadas para evaluar una o varias variables específicas. El instrumento aplicado fue un cuestionario que fue validado mediante juicio de expertos, el cual se presentó en el Anexo 3. Hernández (2012) explicó que este cuestionario se usó para medir las variables a través de distintas preguntas. El cuestionario, detallado en el Anexo 2, constó de 30 preguntas en correlación con la variable GA y 21 preguntas para la segunda variable. Para asegurar

la transparencia y fiabilidad del cuestionario, se evaluó la escala de Likert mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Valderrama (2015) indicó que este coeficiente se considera aceptable cuando supera el valor de 0,7, lo que le hace ser una herramienta adecuada para evaluar la consistencia interna en estudios que involucran dos o más variables. Los resultados del coeficiente alfa de Cronbach se pueden consultar en el Anexo 4.

Se recopilaron datos a través de encuestas, los cuales se ingresaron inicialmente en el programa Excel para su tabulación. Luego, estos datos se transfirieron al software estadístico SPSS, donde se realizó un análisis descriptivo e inferencial. Los resultados se presentaron en tablas de frecuencia, cada una mostrando el porcentaje correspondiente. Finalmente, se interpretaron los resultados mediante una prueba de fiabilidad para evaluar si el instrumento era adecuado para medir las variables (Hernández y Mendoza, 2018).

La investigación se enmarcó en los principios establecidos en el reglamento general de grados y títulos N° 0220-2020/UCV. En cuanto al consentimiento informado, se obtuvo de manera voluntaria, respetando y protegiendo la identidad de los encuestados. Respecto a la integridad y honestidad, se asumió la responsabilidad de llevar a cabo la investigación de manera ética y veraz. Además, se consideró la responsabilidad social, evaluando el impacto potencial y la influencia de la investigación en la sociedad. Se cumplieron las disposiciones establecidas tanto por la casa de estudios como por la clínica, conforme a las normativas de SUNEDU y la UCV. Anexo 5

III. RESULTADOS

3.1 Análisis Descriptivo

Tabla 1

Análisis descriptivo de la Gestión Administrativa y sus dimensiones

	V1. Gestión administrativa		D1. Planificación		D2. Organización		D3. Dirección		D4. Control	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	64	64%
Medio	0	0%	7	7%	0	0%	12	12%	18	18%
Alto	100	100%	93	93%	100	100%	88	88%	18	18%
Total	100	100.0	100	100.0	100	100.0	100	100.0	100	100.0

La Tabla 1 se presentó un análisis de la GA y sus dimensiones. No se observó frecuencias ni porcentajes en los niveles bajo y medio para la variable general de GA. En la dimensión de planificación, un 7% de los casos se ubicó en el nivel medio, mientras que la dimensión de organización no muestra casos en ninguno de los niveles mencionados. La dimensión de dirección tuvo un 12% de los casos en el nivel medio. La dimensión de control resaltó con un 64% de los casos en el nivel bajo y un 18% en el nivel medio. Esto significó que la dimensión de control tuvo un rendimiento más bajo en comparación con las otras dimensiones, que muestran algunos casos en el nivel medio, pero ninguno en el nivel bajo, excepto control.

Tabla 2

Análisis descriptivo de la Calidad de Atención y sus dimensiones

	V1. Calidad de Atención		D1. Calidad técnica		D2. Calidad Interpersonal		D3. Calidad Infraestructural	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	0	0%	36	36%	0	0%	28	28%
Medio	3	3%	52	52%	5	5%	55	55%
Alto	97	97%	12	12%	95	95%	17	17%
Total	100	100.0	100	100.0	100	100.0	100	100.0

En la tabla 2, para la CA y sus dimensiones, se visualizó que el nivel medio de la segunda variable es del 3%, mientras que el nivel alto es del 97%. De manera similar, se observó estos porcentajes para las tres dimensiones: para la primera calidad técnica con un 36% bajo, 52% medio y 12% alto; seguidamente la calidad interpersonal tuvo un 5% medio y un 95% alto; finalmente, la calidad infraestructural con un 28% bajo, 55% medio y 17% alto. Esto significó que los niveles de la calidad estuvieron entre alto y medio, evidenciando algunos procesos por mejorar como es el tiempo de atención.

3.2 Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

H0 No existe relación significativa entre GA y CA en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024.

H1 Existe relación significativa entre la GA y CA en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024.

Tabla 3

Análisis inferencial de la variable Gestión Administrativa y Calidad de Atención

		Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,337**
calidad de atención	Sig. (bilateral)	,001
	N	100

En la tabla 3, se demostró una relación positiva baja entre las variables obteniendo un valor de Rho de 0,337 (valor de $p = 0,001$), por tal motivo, se conoció que este p es menor a 5% se rechazará la h_0 , se concluyó que si existió un vínculo entre las variables analizadas.

Prueba de Hipótesis Específicas

Dimensión planificación y CA

H0 No existe relación significativa entre la planificación y la variable 2 en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024.

H1 Existe relación significativa entre la planificación y la variable 2 en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024.

Tabla 4

Correlación entre la dimensión planificación y Calidad de Atención

		Planificación
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,466**
Calidad de Atención	Sig. (bilateral)	,000
	N	100

En la Tabla 4 se constató un vínculo significativo positivo moderada entre las variables, con un valor de Rho de 0,466 ($p = 0,000$); Por lo tanto, este p fue inferior al 5% en donde se rechazó el h_0 , lo que llevó a concluir que existe una relación entre la variable y la dimensión.

Dimensión organización y CA

H0 No existe vínculo significativo entre la organización y CA en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024.

H1 Existe vínculo significativo entre la organización y CA en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024.

Tabla 5*Correlación entre la dimensión Organización y Calidad de Atención*

		Organización	
Rho de Spearman	Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	,156
		Sig. (bilateral)	,121
		N	100

En la tabla 5, se evidenció un vínculo significativo directo bajo entre las variables donde se obtuvo un valor de Rho de 0,156 (valor de $p = 0,121$), por tal motivo, se conoció que este p es menor a 5% en donde se rechazó la h_0 , llegando a concluir que si existió un vínculo en lo descrito en la tabla.

Dimensión dirección y CA

H_0 No existe vínculo significativo entre la dirección y la variable 2 en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024.

H_1 Existe vínculo significativo entre la dirección y la variable 2 en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024.

Tabla 6*Correlación entre la dimensión Dirección y Calidad de Atención*

		Dirección	
Rho de Spearman	Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	,021
		Sig. (bilateral)	,837
		N	100

En la Tabla 6 se mostró un vínculo positivo baja entre las variables, con un valor de Rho de 0,21 ($p = 0,837$); Por lo tanto, el p fue inferior al 5% y se rechazó la h_0 , lo que llevó a concluir que existe una relación entre la variable y la dimensión.

Dimensión control y CA

H0 No existe relación significativa entre el control y la variable 2 en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024.

H1 Existe relación significativa entre el control y la variable 2 en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024

Tabla 7

Correlación entre la dimensión Control y Calidad de Atención

		Control
Rho de Spearman	Calidad de Atención	,092
		,364
		100

En la tabla 7, se demostró un vínculo significativo positivo baja entre las variables donde se obtuvo un valor de Rho de 0,92 (valor de $p = 0,364$), por tal motivo, se conoció que este p es menor a 5% y se rechazó la h_0 , se llegó a concluir que si existió un vínculo entre la variable y la dimensión.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo de la investigación es determinar la correlación entre la GA y CA en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada en Lima en 2024, así como establecer las posibles relaciones entre las dimensiones de la primera variable y la segunda. La justificación teórica de la investigación se basa en la aportación de nuevos conocimientos sobre ambas variables en el ámbito de la salud. Estos resultados buscan ampliar el entendimiento sobre las variables, ofreciendo una perspectiva metodológica que introduce nuevos procedimientos o enfoques para generar conocimientos válidos y confiables. En cuanto a los resultados descriptivos para la variable 1, se observa que no se reportan niveles medios o bajos, sino que todos los datos se sitúan en un nivel alto. En correlación con la variable 2, no se identifican niveles bajos, pero sí se encuentra un 3% en nivel medio y un 97% en nivel alto.

La hipótesis principal demuestra que ambas variables están significativamente vinculadas, como lo demuestra el coeficiente de correlación (Rho) de 0,337 y el valor p de 0,001. Estos resultados concuerdan con el estudio realizado por Pérez et al. (2023), que examinaron el vínculo entre la CA de los usuarios y la GA. Tuvieron una correlación algo favorable (0,357) entre ambas variables. Además, un coeficiente de 0,285 indica que la planificación influye en el bienestar de los usuarios cuando se evalúa el vínculo entre el bienestar de los usuarios y la planificación. Este resultado respalda las afirmaciones de Bernal y Sierra (2008) de que la GA se aplica de forma equitativa para producir beneficios tanto para la empresa como para los usuarios.

En relación con la segunda variable esta alineada a la investigación de Torres (2020) en su estudio tiene como objetivo encontrar la conexión entre la GA y la CA de una organización pública. Con una puntuación de correlación de 0,952, los resultados demuestran un vínculo fuerte y estadísticamente significativo entre las variables estudiadas. Se determina que los centros sanitarios llevan un registro de las métricas que les permiten gestionar y planificar una estructura administrativa eficaz destinada a preservar una buena calidad de atención a los pacientes. Del mismo modo, los profesionales de la salud reciben formación continua para garantizar que se centran continuamente en prestar una atención de calidad, el cual es alegado por Incacutipa (2013) donde manifiesta que CA es esencial para disminuir los riesgos y garantizar la seguridad de los usuarios. Para lograr esto, se exige la implementación de un sistema

de gestión de calidad en todas las instituciones que prestaban servicios. De lo cual se comprueba que en el trabajo de investigación tiene la existencia de un vínculo entre la variable 1 y 2 verificados por medio de los resultados de la hipótesis.

Con relación al objetivo específico 1, tiene como finalidad determinar el vínculo que existe entre la planificación y la CA en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024. En los hallazgos se evidencia un valor de Rho de 0,446 (valor de $p = 0,0$), con lo cual se concluye que existe un vínculo positivo moderada entre planificación y CA. La indagación está relacionada a lo citado por Rokhmatun et al. (2023) en el cual establece como objetivo general analizar la relación entre la GA con la CA. Los hallazgos arrojan que la planificación y buena administración hospitalaria tiene la posibilidad de aumentar la calidad de atención hospitalaria en un 2,61 veces en comparación con la mala administración hospitalaria (aOR= 2,61; IC 95%= 1,44, $p = 0,002$) y los resultados son estadísticamente significativos, mostrando que existe relación entre las variables (0,472). Se concluye que la administración hospitalaria debe mantener un enfoque integral que fomente una buena calidad donde los usuarios se sientan satisfechos con el servicio brindado.

Por otro lado, Aliaga et al. (2021) en su estudio presentan como objetivo conocer como incide GA y la calidad del servicio de un hospital público. Los resultados arrojan una relación significativa entre ambas siendo (0,429). Llegando a concluir que la GA debe ser un proceso que conlleve una identificación de problemas a tiempo de manera que puedan abordar e incluir las mejoras enfocadas en una CA adecuada donde los usuarios se sientan satisfechos. Asimismo, Kotler (1997) indica que la planificación y el CA son fundamentalmente intangibles y no pueden ser propiedad de nada. Puede haber un producto físico relacionado con su producción. Esta variable en los distintos rubros que se ejecutan por distintos procesos de cambios, no todas las personas encargadas saben lidiar o manejar este concepto y toma de tiempo para su ejecución. En el cual se confirma que existe una relación positiva moderada entre planificación y CA.

Con referencia al objetivo específico 2, se pretende conocer la relación entre organización y CA en pacientes que acuden al servicio de imagenología de una clínica privada de Lima en el año 2024. De los datos se obtiene un valor de Rho de 0,156 (valor $p = 0,121$), lo que indica una correlación positiva débil entre la CA y la organización. En relación con lo anterior, el estudio de Pazos et al. de 2024 arrojó resultados comparables. Se propusieron estudiar la conexión entre GA y CA en centros de atención integral a personas mayores. Los datos sugieren un vínculo moderado y sustancial entre ambos, ya que muestran un valor p de 0,003 y un coeficiente de correlación de Pearson de 0,458. Llegan a la conclusión de que en la CA deberían participar las entidades pertinentes.

En su investigación, Dulanto (2019) sugiere examinar la conexión entre la GA y la CA de la municipalidad distrital de Chancay. En los hallazgos se encontró que el nivel de correlación, que es bajo y positivo, es de 0,542, y un valor de $p = 0,000$ está por debajo del umbral de significación (0,05). Según el estudio, para mantener un alto nivel de atención e identificar las áreas de insuficiencia u oportunidad de mejora es necesario supervisar y gestionar cuidadosamente las operaciones de atención. En el que Parasuraman (1985) define la CA como la dirección y el alcance de un desajuste de la calidad del servicio entre las expectativas y las percepciones del cliente, que puede repercutir en el comportamiento de éste en el futuro. De lo que se obtiene en la indagación ya mencionada se confirma que si existe una correlación positiva baja entre organización y CA.

En relación con el objetivo específico 3, que busca determinar el vínculo entre la dirección y CA en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada en Lima en 2024, los hallazgos muestran un valor de Rho de 0,021 con un valor de $p = 0,837$. Esto sugiere una relación positiva entre la dirección y la CA, aunque esta asociación es débil. Estos resultados se comparan con los hallazgos de Wijayanti et al. (2022), quienes investigaron los efectos de la calidad de los servicios administrativos en la CA. Ellos encontraron una relación de 0,648, que indica un nivel medio de asociación. Según sus conclusiones, los servicios administrativos deben estar alineados con una gestión estratégica y adecuada, con el objetivo principal de proporcionar una atención de calidad, dada la relevancia de la salud de los pacientes.

La gestión, realizada por los directivos, debe cumplir con diversas fases administrativas. La calidad se define como prestación de servicios altamente cualificados, justos y de fácil acceso es lo que se denomina calidad, equilibrando beneficios, riesgos y valor para el bienestar del usuario. Esto implica crear un sistema de gestión enfocado en la mejora continua de los servicios, los requerimientos y las técnicas, según las directrices del Ministerio de Salud (Minsa) (Amankwah et al., 2023).

El objetivo específico 4 busca determinar el vínculo entre el control y CA en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada en Lima en 2024. Los resultados muestran un valor de Rho de 0,092 y un valor $p = 0,364$, lo que demuestra una relación positiva pero débil entre el control y la CA. Estos hallazgos se comparan con los resultados de Asif et al. (2019), quienes examinaron las conexiones entre la calidad administrativa, la excelencia médica, la CA y el liderazgo participativo. Sus resultados mostraron valores de correlación estadísticamente significativos y positivos entre el liderazgo participativo y la calidad administrativa ($r = 0,41$; $p < 0,01$) y entre el liderazgo participativo y la calidad médica ($r = 0,37$; $p < 0,01$). Concluyeron que es crucial incluir todas las características de la calidad de gestión administrativa, como el diseño, la contratación, la capacitación del personal, el comportamiento y las recompensas para los mejores empleados al diseñar un sistema de atención médica.

De manera similar, Nahas et al. (2019) investigaron el vínculo entre la calidad del sistema administrativo y la atención médica brindada por los administradores de hospitales. Sus resultados destacaron una relación de 0,665 entre las variables. Los gerentes administrativos mostraron la relación media más alta (0,748), seguidos por los gerentes médicos (0,705), mientras que los gerentes de enfermería presentaron la relación media más baja (0,579). La diferencia entre estos resultados fue estadísticamente significativa ($p = 0,000$). Concluyeron que un sistema administrativo efectivo es fundamental para mantener una organización adecuada y reflejarse positivamente en la CA proporcionada por el centro de salud.

Gonzales et al. (1994) definen la CA como el trato y la forma en que se atiende a cada individuo, destacando que la mayor satisfacción proviene de un servicio adecuado. Donabedian (1990) afirma que la calidad se mide por la aplicación de los métodos más efectivos para lograr los mayores beneficios en salud. Según Donabedian, los mejores resultados en salud se obtienen mediante la implementación de estos métodos. Por su parte, Molina (2004) describe la calidad como la capacidad de un bien o servicio para satisfacer adecuadamente las necesidades del usuario.

De la misma manera, Faraji-Khiavi et al. (2019) investigaron tienen el objetivo principal de determinar si la CA del Centro de Salud de Ahvaz y la eficacia de sus procedimientos de GA están relacionadas. Los resultados demuestran que la estimación de la puntuación media de la eficacia de los procedimientos de GA y sus componentes se consideraba bastante satisfactoria. La correlación se muestra media y positiva ($p < 0,001$) siendo de ,431. Donde concluyen que, para mejorar la CA en los centros de salud, los directivos deben prestar más atención al desarrollo de culturas de innovación y fomentar el trabajo en equipo. Reforzando lo descrito es importante señalar que la calidad de atención es la dirección y el grado de discrepancia entre las expectativas del cliente y su impresión del calibre de los servicios recibidos, que pueden tener un impacto en el comportamiento futuro del cliente (Parasuraman,1985).

Finalmente, como se ha observado distintos estudios nacionales e internacionales, la GA oportuna permite mantener un nivel adecuado en la CA que brinda en la institución de salud, dónde es necesario la evaluación y control constante de indicadores de gestión de los procesos y de las actividades que se llevan a cabo con el fin de poder identificar y observar las oportunidades de mejora.

V. CONCLUSIONES

Primera: De acuerdo con el objetivo general se concluyó una conexión entre la GA y la CA, esta fue de valor de Rho de 0,337. Por lo tanto, se mantuvo una adecuada gestión donde se mejoró los procesos de calidad en la atención del servicio prestado.

Segunda: En correlación con el objetivo específico 1, se determinó que se evidencia una relación entre la planificación y la CA, con un valor Rho bastante positivo de 0,446 (valor $p = 0,0$) entre ambos. Donde se mantuvo la calidad a un nivel suficiente y satisfacer a los pacientes en donde la planificación fue esencial.

Tercero: Respecto al objetivo específico 2, se concluyó que se evidencia una conexión entre la organización y la CA. Los hallazgos arrojaron un valor de Rho de 0,156 (valor de $p = 0,121$), por tanto, existió un vínculo significativo. La organización de la gestión es un aspecto clave que es considerado en todos los procesos para que pueda conseguir las metas trazadas y brindar una atención adecuada.

Cuarta: Referente al objetivo específico 3, se concluyó que se evidencia una conexión entre la dirección y la CA. En los hallazgos se evidenció un valor de Rho de 0,021 (valor de $p = 0,837$), por tanto, su resultado fue de una relación positiva baja entre dirección y CA. Asimismo, toda organización conlleva una dirección a la cual consiguió permitir que la atención este enfocada a los objetivos que se desean conseguir.

Quinta: En cuanto al objetivo específico 4, se concluyó se evidencia una conexión entre el control y la CA. Los resultados arrojaron un valor de Rho de 0,092 (valor de $p = 0,364$), por tanto, se concluyó que existió una relación positiva baja entre control y CA. Asimismo, todos los procesos fueron los resultados esperados lo cual permitió conocer las oportunidades de mejora para la calidad de atención.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se sugiere a los directivos de la institución de salud implementar un proceso de GA eficiente, que permita identificar los factores que influyen en la CA y en la satisfacción de los usuarios del centro. Además, es importante motivar al personal de salud para que brinden una atención integral que haga sentir a los pacientes cómodos y valorados. Según Akiyama et al. (2020), CA en las instituciones de salud depende en gran medida de cómo se administra la institución (Akiyama et al., 2020).

Segunda: Se recomienda a las entidades planificar capacitaciones periódicas para el personal, con el fin de mejorar continuamente el servicio y la calidad de atención al paciente, aprovechando siempre las oportunidades de mejora. Wang (2022) describe que una gestión administrativa eficaz se centra en una organización adecuada, en la que se planifican, establecen y evalúan los objetivos y metas a alcanzar. Esta planificación ayuda a asegurar que el personal se mantenga actualizado y pueda ofrecer un servicio de alta calidad.

Tercera: Se sugiere a los jefes de departamentos organizar campañas y programas dentro del centro de salud que puedan mostrar a los pacientes la importancia que estos tienen y cómo el personal le brinda las orientaciones adecuadas para tratarse ofreciendo y mostrando un nivel de confianza a los usuarios, considerando el lugar, la falta de información por parte de ellos. Nosotros como personal de salud debemos de tomar las medidas necesarias para poder ejecutar y llevar con éxito lo dicho anteriormente. Es por ello Soria (2020) menciona que dentro de la gestión debe ser imprescindible realizar acciones que desarrollen operativamente la institución.

Cuarta: Se aconseja al personal directivo que realice un control exhaustivo de los aspectos a mejorar en el centro de salud. Este proceso debe incluir la identificación de áreas problemáticas y la planificación de soluciones que optimicen tanto la experiencia del usuario como las condiciones laborales del personal. El objetivo es alcanzar un beneficio generalizado que genere confianza en los pacientes, asegurándoles que sus expectativas serán cumplidas y que pueden acudir al centro sin temor. Según Amankwah et al. (2023), es crucial que se cumplan todas las fases administrativas para alcanzar los objetivos planificados. La implementación de estas

fases permitirá una gestión eficiente, mejorando la CA y la satisfacción de los usuarios.

Quinta: Se recomienda a los investigadores que profundicen en el estudio de la GA y CA, enfocándose especialmente en los centros de salud. Es crucial resaltar la importancia de estos temas y su impacto en los pacientes que reciben atención diaria, con el objetivo de mejorar su calidad de vida. La investigación en este ámbito puede contribuir significativamente a optimizar los procesos y elevar el estándar de atención. En este sentido, Pérez et al. (2023) enfatizan que la calidad de atención debe mantener un nivel profesional impecable para garantizar resultados efectivos y satisfactorios.

REFERENCIAS

- Akiyama, N., Akiyama, T., Hayashida, K., Shiroya, T. y Koeda, K. (2020). Informes de incidentes que involucran al personal administrativo del hospital: análisis de datos de la base de datos nacional del Consejo Japonés para la Calidad de la Atención Sanitaria. *BMC Health Services Research*, 20, 1-9. <https://link.springer.com/article/10.1186/s12913-020-05903-1>
- Alayoubi, M. M., Arekat, Z. M., Al Shobaki, M. J., & Abu-Naser, S. S. (2021). The Effect of Administrative Control on Improving the Quality of Health Services: An Empirical Study on Al-Awda Hospital. *Calitatea*, 22(184), 217-231. <https://acortar.link/wLULP5>
- Aliaga, S., y Alcas, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *NNOVA Research Journal*, 6(1),18-30. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878909>
- Amaiquema, F., Vera, J y Zumba, I. (2019). Enfoques para la formulación de la hipótesis en la investigación científica. *Revista Conrado*, 15(70), 354-360. <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>
- Amankwah, O., Choong, W., Boakye, N., & Afrane, E. (2023). The intervening influence of the quality of health-care administrative process on the relationship between facilities management service quality and patients' health-care experience in Ghana. *Facilities*, 41(13/14), 970-988. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/F-12-2022-0153/full/html>
- Amoah, K., Lakhawat, P., & Agyapong, R. (2021). The impact of organizational structure and administrative policies of hospitals on delivering quality of service for patients satisfaction. *Homes Journal: Hospital Management Studies Journal*, 2(3), 127-136. <https://journal3.uin-alauddin.ac.id/index.php/homesjournal/article/view/21053>
- Arias, J. Covinos, M y Cáceres, M. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 237-247. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.73

- Asif, M., Jameel, A., Sahito, N., Hwang, J., Hussain, A., y Manzoor, F. (2019). Can leadership improve the quality of patient care? Evaluation of the role of medical and administrative quality. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 16(17), 32-12. <https://doi.org/10.3390/ijerph16173212>
- Bakr, M., Shrief, N., & Elnahas, A. (2020). Evaluation the Quality of Administrative System and Health Care Provided to the Patients among Hospital Managers. *International Journal of Novel Research in Healthcare and Nursing*, 7(3). <https://www.noveltyjournals.com/upload/paper/paperpdf-1603371121.pdf>
- Cohen, N y Gómez, G. (2019). Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños. Editorial Teseo (1a ed.), 276 pp. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Dulanto, K. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. (Tesis de maestría), Universidad Nacional <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/3192>
- El Nahas, A., Bakr, M., y. Shrief, N. (2019). Relationship between the Quality of Administrative System and Health Care Provided to the Patients among Hospital Managers. *MNJ*, 3(2), 25-36. <https://menj.journals.ekb.eg>
- Entrada, V. (2021). Calidad Gestión Hospitalaria. Atención médica óptima. *Gestión y Economía de la Salud*. <https://saludbydiaz.com/2021/02/04/calidad-gestion-hospitalaria-atencion-medica-optima/>
- Faraji-Khiavi, F., Ghobadian, S., y Moradi-Joo, E. (2019). The association between effectiveness of the management administrative and quality of health services from the perspective of the managers in the university hospitals of Ahvaz, Iran. *Journal List J Med Life*, 8(4), 1-20. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5319291/>
- García, J y Sánchez, P. (2020). Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. *Información Tecnológica*, 31(6), 159- 170. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v31n6/0718-0764-infotec-31-06-159>

- Gavilanes, H. (2020). Gestión administrativa y su relación con la comunicación interpersonal de los colaboradores del área de laboratorio clínico del hospital del Día Sur Valdivia [Tesis de posgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15630/1/T-UCSG-POS-MGSS-266.pdf>
- Gerardo, F., Armijo, N., Humberto, L., Hurtado, C., Guillermo, F., & Andrade, B. (s/f). Sld.cu. Recuperado el 16 de enero de 2024, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n3/2218-3620-rus-14-03-504.pdf>
- Gómez, G. (2020). Los cuatro principios Fundamentales de la Gestión Administrativa. Coafico.com. <https://coafico.com/2020/12/07/los-cuatro-principios-fundamentales-de-la-gestion-administrativa/>
- Hammond, M. (2023). Calidad en atención al cliente: qué es, importancia y medición. Hubspot.es. <https://blog.hubspot.es/service/calidad-atencion-cliente>
- Hernández, R y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. (7ma. ed.). México: Mc Graw Hill Education. Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Islas, R., Valencia, A., Bustos, E., Ruvalcaba, J. & Reynoso, J. (2020). Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital de Hidalgo, México. *Journal of negative & no positive results*, 5(10), 1163–1178. <https://doi.org/10.19230/jonnpr.3770>
- Incacutipa,R(2013). Calidad de la atención del parto vaginal desde la perspectiva de la usuaria en el Instituto Nacional Materno Perinatal (tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejos.<https://1library.co/document/z1d8je8z-calidad-atencion-vaginal-perspectiva-instituto-nacional-materno-perinatal.html>
- McFarland, MS, Nelson, J., Ourth, H., Groppi, J. y Morreale, A. (2020). Optimización del especialista en farmacia clínica de atención primaria: aumento del acceso de los pacientes y la calidad de la atención en la Administración de Salud. *Journal of the American College of Clinical Pharmacy*, 3 (2), 494-500. <https://accpjournals.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/jac5.1177>
- Naciones Unidas. (2018). Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/42396/S1701222_es.pdf?sequence=4&isAllowed=

- Navarro, K., & Universidad de Salamanca, España. (2018). El concepto de administración pública en la Unión Europea y en el Sistema de Integración Centroamericana. *Rev secr Trib perm revis*, 6(12), 149–168. <https://doi.org/10.16890/rstpr.a6.n12.p149>
- Nepal, S., Keniston, A., Indovina, K. A., Frank, M. G., Stella, S. A., Quinzanos-Alonso, I., ... & Burden, M. (2020). What do patients want? A qualitative analysis of patient, provider, and administrative perceptions and expectations about patients' hospital stays. *Journal of patient experience*, 7(6), 1760-1770. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/2374373520942403>
- OMS. (2022). Calidad de la atención. <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
- Pazos, M., Rios, S., Santaria, E., y Ochoa, F. (2024). Explorando el vínculo entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en centros de atención a personas mayores: un estudio de caso correlacional. *Revista Internacional de Ciencias Avanzadas y Aplicadas*, 11(4). 161-166. <https://www.sciencegate.com/IJAAS/2024/V11I4/1021833ijaas202404018.html>
- Pérez, Y., Jaimes, G., y Mosquera, J. (2023). Correlation analysis between administrative management and internal user attention quality at Red Salud Casanare E.S.E. during the Covid-19 pandemic in the year 2021. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 8(15), 1-13. <https://doi.org/10.18041/2539-3669/gestionlibre.15.2023.10097>
- Rokhmatun, P., Maesaroh, S., Putri, I., Salmah, S., Kurnianingsih, S., Fauziah, A., Zamani, A., Atmojo, J., Widiyanto, A. (2023). The Relationship Between Hospital Administration and Quality of Services: MetaAnalysis. *J Health Policy Manage*. 08(01), 39-47. <https://doi.org/10.26911/thejhpm.2023.08.01.05>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. doi: <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Soto, N., Morillo, S., Calderón, G., & Betancur, H. (2020). El perfil de gestión del directivo docente de Antioquia y los enfoques de gestión

- Torres, L. (2020). *Gestión administrativa y calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020. (Tesis de Maestría)*, Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49686/Torres_MLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, M. (2021). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica san José, Cusco-2021 [Tesis de posgrado]*. <http://repositorio.autonomaica.edu.pe/bitstream/autonomaica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
- Torres, N. (2020). *Planificación estratégica y la gestión administrativa según los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo (tesis de maestría)* Universidad Cesar Vallejos. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42986/Marcelo_TV.R.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. (5ta. Ed.)*. Perú: Editorial San Marcos.
- Villa, J., Araya, A., Reynaldos, K., Rivera, F., Valencia, M., En Enfermería, E. (2023). Evaluación del modelo de calidad de donabedian en base a los criterios de chinn y kramer. *HorizEnferm*, 34 (2), 203-215. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2023/09/1509300/4.pdf>
- Wang, H. (2022). Análisis y aplicación de indicadores de calidad en la gestión administrativa hospitalaria basados en un modelo jerárquico difuso. *Journal of Sensors*, 2022 (1), 4222894. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1155/2022/4222894>
- Wijayanti, E., Asri, S., y Suroyo, R. (2022). Effects of Quality of Administrative Services and Quality of Health Services on Patient Satisfaction in Tanjung Redeb Health Center, Berau Regency. *International Journal of Community Service & Engagement*, 3(4), 150-163.
- Winter, V., Dietermann, K., Schneider, U. y Schreyögg, J. (2021). Dotación de personal de enfermería y calidad de la atención de enfermería percibida por los

pacientes: un análisis transversal de datos administrativos y de encuestas en hospitales alemanes. *BMJ open*, 11 (11), e051133.
<https://bmjopen.bmj.com/content/11/11/e051133.abstract>

ANEXOS

Anexo 1

Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	NIVELES
Gestión Administrativa	Según Chiavenato 2006, es el conjunto de acciones realizadas con el fin de resultados de la forma más oportuna y rendible posible. Es elegir siempre las distintas acciones de acuerdo con el resultado que se quiera tener y los medios disponibles; es decir, utilizar todos los recursos posibles necesarios.	Esta variable presenta 4 dimensiones las cuales son: planificación, organización, dirección y control	1. Planificación	- Cumplimiento de metas - Presupuesto apropiado	1,2,3,4,5,6,7,8 9,10	1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre
			2. Organización	-Adecuado clima laboral -Conocimientos de sus funciones	11,12 13,14,15,16,17,18	
			3. Dirección	-Liderazgo democrático asertivo -Trabajo en equipo	19,20,21,22,23 24,25,26	
			4. Control	-Registro correcto de solicitudes -Control en el área	27,28 29,30	
Calidad de Atención	Según Donabedian, la calidad corresponde a una interpretación de los valores y objetivos de la atención.	Esta variable presenta 3 dimensiones: calidad técnica, calidad interpersonal. Calidad infraestructural	1. Claridad técnica	-Interés del profesional -Respeto a la privacidad	1,2,3,4 5,6	1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre
			2. Calidad interpersonal	-Cordialidad, amabilidad -Resolución de problemas	7,8,9,10 11,12,13,14,15	
			3. Calidad de infraestructura	-Limpieza -Ventilación	16,17,18,19 20,21	

Anexo 2

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de la variable gestión administrativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de metas	1.¿La institución difunde por medios de sus colaboradores y coordinador sus objetivos a ustedes cada cierto tiempo (charlas o folletos informativos)?				
	2.¿La cantidad de tecnólogos en rayos x es suficiente para la alta demanda que hay en la clínica?				
	3.¿Cree que la clínica aplica sus reglamentos internos ante cualquier eventualidad existente en el momento de su cita?				
	4.¿Considera usted que los planes de trabajo de la clínica son difundidos de manera oportuna y es sencillo de captar por ustedes los pacientes?				
	5.¿Considera que la clínica logra sus objetivos dentro cada servicio?				
	6.¿Las actividades que realiza el personal son de				

	ayuda para su persona?				
	7.¿El personal que labora en el centro de salud le brinda una buena atención y orientación?				
	8.¿La clínica pide su opinión o su participación en cualquier actividad que realiza mientras usted se encuentra en ella?				
Presupuesto	9.¿Ha percibido algún conflicto entre los licenciados en el momento de su atención?				
	10.¿Usted considera que el área de imagen cuenta con una debida organización al momento de asistir a su estudio?				
Adecuado clima laboral	11.¿Ha percibido algún conflicto entre los licenciados en el momento de su atención?				
	12.¿Usted considera que el área de imagen cuenta con una debida organización al momento de asistir a su estudio?				
	13.¿Usted puede entender cada indicación que le da el licenciado a cargo de su estudio?				
	14.¿Considera usted que el personal conoce sus funciones a realizar en el				

Conocimientos de sus funciones	departamento de imagenología?				
	15. ¿Se realiza todos los pasos en su atención respetando su solicitud de su examen?				
	16. ¿Usted como paciente considera que el licenciado está capacitado con para su atención?				
	17. ¿Considera usted que se le brinda todas las facilidades y orientaciones para que sea atendido de la mejor manera rápida y eficaz?				
	18. ¿Los licenciados/as le brinda una información oportuna cuando ud lo solicita?				
Adecuado clima laboral	11. ¿Ha percibido algún conflicto entre los licenciados en el momento de su atención?				
	12. ¿Usted considera que el área de imagen cuenta con una debida organización al momento de asistir a su estudio?				
	13. ¿Usted puede entender cada indicación que le da el licenciado a cargo de su estudio?				
	14. ¿Considera usted que el personal conoce sus funciones a realizar en el				

Conocimientos de sus funciones	departamento de imagenología?				
	15.¿Se realiza todos los pasos en su atención respetando su solicitud de su examen?				
	16.¿Usted como paciente considera que el licenciado está capacitado con para su atención?				
	17.¿Considera usted que se le brinda todas las facilidades y orientaciones para que sea atendido de la mejor manera rápida y eficaz?				
	18.¿Los licenciados/as le brinda una información oportuna cuando ud lo solicita?				
Liderazgo democrático asertivo	19.¿Usted ha percibido en su atención un buen manejo de equipo por parte del coordinador del área de imagen?				
	20.¿Considera ud que las campañas médicas que ejecuta la clínica para ustedes son de su satisfacción y de agrado?				
	21.¿La clínica motiva a ustedes con los beneficios y campañas médicas publicadas en la institución o en la web.?				

	22. ¿Los representantes del área y de la clínica han interactuado con ud dentro de la institución?				
	23. ¿Usted cree que el medio para informarles sobre cualquier tema de salud es la adecuada y entendible para todos?				
Trabajo en equipo	24. ¿Considera que los trabajadores de la clínica hacen un buen trabajo en equipo al momento de su atención y les brinda información sobre las campañas que le pueden favorecer a ustedes?				
	25. ¿Usted ha percibido que la parte administrativa desde el momento que ingresa tiene un buen trato de atención?				
	26. ¿Usted al momento de atenderse y se percate de alguno problema o conflicto logran solucionarlo oportunamente?				
Registro correcto de solicitudes	27. ¿Ud considera que existió un control y registro de su atención en la institución?				
	28. ¿Ud considera que el personal asistencial le da				

	información y ayuda con su estado de sus trámites cada vez que visita la clínica?				
Control en el área	29. ¿Considera ud que el personal de imagenología le brinda toda la protección radiológica que usted solicita?				
	30. ¿Considera que el personal comunica de manera oportuna cualquier inconveniente que pueda suceder en su momento de estar en la sala de rayos x?				

Cuestionario de la variable calidad de atención

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interés del profesional	1. ¿En su atención, el tecnólogo médico le realiza con mucho cuidado el estudio de su solicitud de acuerdo con lo requerido por su doctor?				
	2. ¿El licenciado de la clínica muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema que padece?				
	3. ¿Usted comprende las indicaciones del tecnólogo respecto a su estudio solicitado?				

	4.¿El personal asistencial de la institución lo orienta detalladamente sobre el examen que se le va a realizar?				
Respeto a la privacidad	5.¿El personal de la clínica respeta su privacidad y su información confidencial durante la atención en el servicio?				
	6.¿El licenciado le orienta sobre algunos cuidados que se debe de tener después de cada estudio de manera personal?				
Cordialidad y Amabilidad	7.¿Durante su permanencia en la clínica el personal le brindó un trato cordial y amable?				
	8.¿El personal de la institución respeta el orden de llegada para su estudio?				
	9. ¿El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 30 minutos?				
	10.¿Ud recibe charlas educativas relacionada mientras espera para ser atendido?				
	11. ¿El tiempo de su consulta dentro de la institución fue la suficiente para usted?				
	12.¿En caso ud lo requiere el encargado del área le ayuda con tomas adicionales autorizadas por el médico?				

Resolución de problemas	13. ¿El licenciado de turno en el área en todo momento le da una atención permanente durante su estudio?				
	14. ¿El coordinador del área si se le presenta cualquier inconveniente o duda, le orienta y da una solución a su consulta?				
	15. ¿En la clínica al momento de cancelar le brindan a usted todas las indicaciones para el estudio solicitado por su doctor?				
Limpieza del área	16. ¿Los ambientes de la sala de espera de la clínica mantienen una limpieza constante?				
	17. ¿El ambiente de las salas de rayos x permanecen limpio y ordenado?				
	18. ¿Cada vez que usted visita la institución visualiza que los baños estén en constante limpieza?				
	19. ¿El ambiente de cada servicio de imagen cuenta con todos los materiales para su atención?				
Ventilación del área	20. ¿Los ambientes de la sala de espera están en constante ventilación?				
	21. ¿El área del estudio cuenta con una buena ventilación?				

Anexo 3

Fichas de validación de instrumentos para recolección de datos

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **“Gestión Administrativa y la Calidad de Atención en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 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:

Crterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem/ pregunta tiene relación lógica con el indicador que está Midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable Gestión Administrativa

Definición de la variable:

La gestión administrativa es un acumulo de actividades con el fin de encabezar una organización por medio de labores, sacrificios y recursos. Raffino (2021)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1.¿La institución difunde por medios de sus colaboradores y coordinador sus objetivos a ustedes cada cierto tiempo (charlas o folletos informativos)?	1	1	1	Ninguna
	2.¿La cantidad de tecnólogos en rayos x es suficiente para la alta demanda	1	1	1	Ninguna

Cumplimento de metas	que hay en la clínica?				
	3.¿Cree que la clínica aplica sus reglamentos internos ante cualquier eventualidad existente en el momento de su cita?	1	1	1	Ninguna
	4.¿Considera usted que los planes de trabajo de la clínica son difundidos de manera oportuna y es sencillo de captar por ustedes los pacientes?	1	1	1	Ninguna
	5.¿Considera que la clínica logra sus objetivos dentro cada servicio?	1	1	1	Ninguna
	6.¿Las actividades que realiza el personal son de ayuda para su persona?	1	1	1	Ninguna
	7.¿El personal que labora en el centro de salud le brinda una buena atención y orientación?	1	1	1	Ninguna
	8.¿La clínica pide su opinión o su participación en cualquier actividad que realiza mientras usted se encuentra en ella?	1	1	1	Ninguna

Presupuesto	9.¿Ha percibido algún conflicto entre los licenciados en el momento de su atención?	1	1	1	Ninguna
	10.¿Usted considera que el área de imagen cuenta con una debida organización al momento de asistir a su estudio?	1	1	1	Ninguna
Adecuado clima laboral	11.¿Ha percibido algún conflicto entre los licenciados en el momento de su atención?	1	1	1	Ninguna
	12.¿Usted considera que el área de imagen cuenta con una debida organización al momento de asistir a su estudio?	1	1	1	Ninguna
Conocimientos de sus funciones	13.¿Usted puede entender cada indicación que le da el licenciado a cargo de su estudio?	1	1	1	Ninguna
	14.¿Considera usted que el personal conoce sus funciones a realizar en el departamento de imagenología?	1	1	1	Ninguna
	15.¿Se realiza todos los pasos en su atención respetando su solicitud de su examen?	1	1	1	Ninguna
	16.¿Usted como paciente considera que el licenciado está capacitado con	1	1	1	Ninguna

	17. ¿Considera usted que se le brinda todas las facilidades y orientaciones para que sea atendido de la mejor manera rápida y eficaz?	1	1	1	Ninguna
	18. ¿Los licenciados/as le brinda una información oportuna cuando ud lo solicita?	1	1	1	Ninguna
Liderazgo democrático asertivo	19. ¿Usted ha percibido en su atención un buen manejo de equipo por parte del coordinador del área de imagen?	1	1	1	Ninguna
	20. ¿Considera ud que las campañas médicas que ejecuta la clínica para ustedes son de su satisfacción y de agrado?	1	1	1	Ninguna
	21. ¿La clínica motiva a ustedes con los beneficios y campañas médicas publicadas en la institución o en la web.?	1	1	1	Ninguna
	22. ¿Los representantes del área y de la clínica han interactuado	1	1	1	Ninguna

	con ud dentro de la institución?				
	23. ¿Usted cree que el medio para informarles sobre cualquier tema de salud es la adecuada y entendible para todos?	1	1	1	Ninguna
Trabajo en equipo	24. ¿Considera que los trabajadores de la clínica hacen un buen trabajo en equipo al momento de su atención y les brinda información sobre las campañas que le pueden favorecer a ustedes?	1	1	1	Ninguna
	25. ¿Usted ha percibido que la parte administrativa desde el momento que ingresa tiene un buen trato de atención?	1	1	1	Ninguna
	26. ¿Usted al momento de atenderse y se percate de alguno problema o conflicto logran solucionarlo oportunamente?	1	1	1	Ninguna
Registro correcto de solicitudes	27. ¿Ud considera que existió un control y registro de su atención en la institución?	1	1	1	Ninguna
	28. ¿Ud considera que el personal asistencial le da información y	1	1	1	Ninguna

	ayuda con su estado de sus trámites cada vez que visita la clínica?				
Control en el área	29. ¿Considera ud que el personal de imagenología le brinda toda la protección radiológica que usted solicita?	1	1	1	Ninguna
	30. ¿Considera que el personal comunica de manera oportuna cualquier inconveniente que pueda suceder en su momento de estar en la sala de rayos x?	1	1	1	Ninguna

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable
Calidad de Atención

Definición de la variable:

Gonzales (1994), nos define como la forma, el trato que recibe cada individuo al momento de atenderse y la mayor satisfacción es que sea de forma adecuada.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interés del profesional	1.¿En su atención, el tecnólogo médico le realiza con mucho cuidado el estudio de su solicitud de acuerdo con lo requerido por su doctor?	1	1	1	Ninguna
	2.¿El licenciado de la clínica muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema que padece?	1	1	1	Ninguna
	3.¿Usted comprende las indicaciones del tecnólogo respecto a su estudio solicitado?	1	1	1	Ninguna
	4.¿El personal asistencial de la institución lo orienta detalladamente sobre el examen que se le va a realizar?	1	1	1	Ninguna
Respeto a la privacidad	5.¿El personal de la clínica respeta su privacidad y su información confidencial durante la atención en el servicio?	1	1	1	Ninguna
	6.¿El licenciado le orienta sobre algunos cuidados que se debe de	1	1	1	Ninguna

	tener después de cada estudio de manera personal?				
Cordialidad y Amabilidad	7. ¿Durante su permanencia en la clínica el personal le brindó un trato cordial y amable?	1	1	1	Ninguna
	8. ¿El personal de la institución respeta el orden de llegada para su estudio?	1	1	1	Ninguna
	9. ¿El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 30 minutos?	1	1	1	Ninguna
	10. ¿Ud recibe charlas educativas relacionada mientras espera para ser atendido?	1	1	1	Ninguna
Resolución de problemas	11. ¿El tiempo de su consulta dentro de la institución fue la suficiente para usted?	1	1	1	Ninguna
	12. ¿En caso ud lo requiere el encargado del área le ayuda con tomas adicionales autorizadas por el médico?	1	1	1	Ninguna
	13. ¿El licenciado de turno en el área en todo momento le da una atención permanente durante su estudio?	1	1	1	Ninguna
	14. ¿El coordinador del área si se le presenta cualquier inconveniente o duda, le orienta y da una solución a su consulta?	1	1	1	Ninguna
	15. ¿En la clínica al momento de cancelar le	1	1	1	Ninguna

	brindan a usted todas las indicaciones para el estudio solicitado por su doctor?				
Limpieza del área	16. ¿Los ambientes de la sala de espera de la clínica mantienen una limpieza constante?	1	1	1	Ninguna
	17. ¿El ambiente de las salas de rayos x permanecen limpio y ordenado?	1	1	1	Ninguna
	18. ¿Cada vez que usted visita la institución visualiza que los baños estén en constante limpieza?	1	1	1	Ninguna
	19. ¿El ambiente de cada servicio de imagen cuenta con todos los materiales para su atención?	1	1	1	Ninguna
Ventilación del área	20. ¿Los ambientes de la sala de espera están en constante ventilación?	1	1	1	Ninguna
	21. ¿El área del estudio cuenta con una buena ventilación?	1	1	1	Ninguna

**Ficha de validación de juicio de
experto**

Nombre del instrumento	GESTION ADMINISTRATIVA-CALIDAD DE ATENCION
Objetivo del instrumento	DETERMINAR EL VÍNCULO ENTRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN PACIENTES DEL DEPARTAMENTO DE IMAGENOLÓGIA DE UNA CLÍNICA PRIVADA, LIMA 2024
Nombres y apellidos del experto	RUTH DEL PILAR CUBA RAMOS
Documento de identidad	45938315
Años de experiencia en el área	2 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAESTRO EN GESTOÓN PÚBLICA
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUSTISTA
Cargo	DOCENTE EN CIENCIAS DE LA SALUD
Número telefónico	940549099
Firma	
Fecha	18/06/2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **“Gestión Administrativa y la Calidad de Atención en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 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:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem/ pregunta tiene relación lógica con el indicador que está Midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable Gestión Administrativa

Definición de la variable:

La gestión administrativa es un acumulo de actividades con el fin de encabezar una organización por medio de labores, sacrificios y recursos. Raffino (2021)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1.¿La institución difunde por medios de sus colaboradores y coordinador sus objetivos a ustedes cada cierto tiempo (charlas o folletos informativos)?	1	1	1	Ninguna
	2.¿La cantidad de tecnólogos en rayos x es suficiente para la alta demanda	1	1	1	Ninguna

Cumplimento de metas	que hay en la clínica?				
	3.¿Cree que la clínica aplica sus reglamentos internos ante cualquier eventualidad existente en el momento de su cita?	1	1	1	Ninguna
	4.¿Considera usted que los planes de trabajo de la clínica son difundidos de manera oportuna y es sencillo de captar por ustedes los pacientes?	1	1	1	Ninguna
	5.¿Considera que la clínica logra sus objetivos dentro cada servicio?	1	1	1	Ninguna
	6.¿Las actividades que realiza el personal son de ayuda para su persona?	1	1	1	Ninguna
	7.¿El personal que labora en el centro de salud le brinda una buena atención y orientación?	1	1	1	Ninguna
	8.¿La clínica pide su opinión o su participación en cualquier actividad que realiza mientras usted se encuentra en ella?	1	1	1	Ninguna

Presupuesto	9.¿Ha percibido algún conflicto entre los licenciados en el momento de su atención?	1	1	1	Ninguna
	10.¿Usted considera que el área de imagen cuenta con una debida organización al momento de asistir a su estudio?	1	1	1	Ninguna
Adecuado clima laboral	11.¿Ha percibido algún conflicto entre los licenciados en el momento de su atención?	1	1	1	Ninguna
	12.¿Usted considera que el área de imagen cuenta con una debida organización al momento de asistir a su estudio?	1	1	1	Ninguna
Conocimientos de sus funciones	13.¿Usted puede entender cada indicación que le da el licenciado a cargo de su estudio?	1	1	1	Ninguna
	14.¿Considera usted que el personal conoce sus funciones a realizar en el departamento de imagenología?	1	1	1	Ninguna
	15.¿Se realiza todos los pasos en su atención respetando su solicitud de su examen?	1	1	1	Ninguna
	16.¿Usted como paciente considera que el licenciado está capacitado con	1	1	1	Ninguna

	17. ¿Considera usted que se le brinda todas las facilidades y orientaciones para que sea atendido de la mejor manera rápida y eficaz?	1	1	1	Ninguna
	18. ¿Los licenciados/as le brinda una información oportuna cuando ud lo solicita?	1	1	1	Ninguna
Liderazgo democrático asertivo	19. ¿Usted ha percibido en su atención un buen manejo de equipo por parte del coordinador del área de imagen?	1	1	1	Ninguna
	20. ¿Considera ud que las campañas médicas que ejecuta la clínica para ustedes son de su satisfacción y de agrado?	1	1	1	Ninguna
	21. ¿La clínica motiva a ustedes con los beneficios y campañas médicas publicadas en la institución o en la web.?	1	1	1	Ninguna
	22. ¿Los representantes del área y de la clínica han interactuado	1	1	1	Ninguna

	con ud dentro de la institución?				
	23. ¿Usted cree que el medio para informarles sobre cualquier tema de salud es la adecuada y entendible para todos?	1	1	1	Ninguna
Trabajo en equipo	24. ¿Considera que los trabajadores de la clínica hacen un buen trabajo en equipo al momento de su atención y les brinda información sobre las campañas que le pueden favorecer a ustedes?	1	1	1	Ninguna
	25. ¿Usted ha percibido que la parte administrativa desde el momento que ingresa tiene un buen trato de atención?	1	1	1	Ninguna
	26. ¿Usted al momento de atenderse y se percate de alguno problema o conflicto logran solucionarlo oportunamente?	1	1	1	Ninguna
Registro correcto de solicitudes	27. ¿Ud considera que existió un control y registro de su atención en la institución?	1	1	1	Ninguna
	28. ¿Ud considera que el personal asistencial le da información y	1	1	1	Ninguna

	ayuda con su estado de sus trámites cada vez que visita la clínica?				
Control en el área	29. ¿Considera ud que el personal de imagenología le brinda toda la protección radiológica que usted solicita?	1	1	1	Ninguna
	30. ¿Considera que el personal comunica de manera oportuna cualquier inconveniente que pueda suceder en su momento de estar en la sala de rayos x?	1	1	1	Ninguna

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable
Calidad de Atención

Definición de la variable:

Gonzales (1994), nos define como la forma, el trato que recibe cada individuo al momento de atenderse y la mayor satisfacción es que sea de forma adecuada.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interés del profesional	1.¿En su atención, el tecnólogo médico le realiza con mucho cuidado el estudio de su solicitud de acuerdo con lo requerido por su doctor?	1	1	1	Ninguna
	2.¿El licenciado de la clínica muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema que padece?	1	1	1	Ninguna
	3.¿Usted comprende las indicaciones del tecnólogo respecto a su estudio solicitado?	1	1	1	Ninguna
	4.¿El personal asistencial de la institución lo orienta detalladamente sobre el examen que se le va a realizar?	1	1	1	Ninguna
Respeto a la privacidad	5.¿El personal de la clínica respeta su privacidad y su información confidencial durante la atención en el servicio?	1	1	1	Ninguna
	6.¿El licenciado le orienta sobre algunos cuidados que se debe de	1	1	1	Ninguna

	tener después de cada estudio de manera personal?				
Cordialidad y Amabilidad	7. ¿Durante su permanencia en la clínica el personal le brindó un trato cordial y amable?	1	1	1	Ninguna
	8. ¿El personal de la institución respeta el orden de llegada para su estudio?	1	1	1	Ninguna
	9. ¿El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 30 minutos?	1	1	1	Ninguna
	10. ¿Ud recibe charlas educativas relacionada mientras espera para ser atendido?	1	1	1	Ninguna
Resolución de problemas	11. ¿El tiempo de su consulta dentro de la institución fue la suficiente para usted?	1	1	1	Ninguna
	12. ¿En caso ud lo requiere el encargado del área le ayuda con tomas adicionales autorizadas por el médico?	1	1	1	Ninguna
	13. ¿El licenciado de turno en el área en todo momento le da una atención permanente durante su estudio?	1	1	1	Ninguna
	14. ¿El coordinador del área si se le presenta cualquier inconveniente o duda, le orienta y da una solución a su consulta?	1	1	1	Ninguna
	15. ¿En la clínica al momento de cancelar le	1	1	1	Ninguna

	brindan a usted todas las indicaciones para el estudio solicitado por su doctor?				
Limpieza del área	16. ¿Los ambientes de la sala de espera de la clínica mantienen una limpieza constante?	1	1	1	Ninguna
	17. ¿El ambiente de las salas de rayos x permanecen limpio y ordenado?	1	1	1	Ninguna
	18. ¿Cada vez que usted visita la institución visualiza que los baños estén en constante limpieza?	1	1	1	Ninguna
	19. ¿El ambiente de cada servicio de imagen cuenta con todos los materiales para su atención?	1	1	1	Ninguna
Ventilación del área	20. ¿Los ambientes de la sala de espera están en constante ventilación?	1	1	1	Ninguna
	21. ¿El área del estudio cuenta con una buena ventilación?	1	1	1	Ninguna

FICHA DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del instrumento	GESTION ADMINISTRATIVA – CALIDAD DE ATENCION
Objetivo del instrumento	DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN PACIENTES DEL DEPARTAMENTO DE IMAGENOLOGÍA DE UNA CLÍNICA PRIVADA, LIMA 2024.
Nombres y apellidos del experto	VICTOR ENRIQUE MENDO MONTALVO
Documento de identidad	44656290
Años de experiencia en el área	2 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
Cargo	DOCENTE EN MÉTODOS ESTADÍSTICOS
Número telefónico	997896719
Firma	
Fecha	18-06-2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **“Gestión Administrativa y la Calidad de Atención en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 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:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem/ pregunta tiene relación lógica con el indicador que está Midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable Gestión Administrativa

Definición de la variable:

La gestión administrativa es un acumulo de actividades con el fin de encabezar una organización por medio de labores, sacrificios y recursos. Raffino (2021)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1.¿La institución difunde por medios de sus colaboradores y coordinador sus objetivos a ustedes cada cierto tiempo (charlas o folletos informativos)?	1	1	1	Ninguna
	2.¿La cantidad de tecnólogos en rayos x es suficiente para la alta demanda	1	1	1	Ninguna

Cumplimento de metas	que hay en la clínica?				
	3.¿Cree que la clínica aplica sus reglamentos internos ante cualquier eventualidad existente en el momento de su cita?	1	1	1	Ninguna
	4.¿Considera usted que los planes de trabajo de la clínica son difundidos de manera oportuna y es sencillo de captar por ustedes los pacientes?	1	1	1	Ninguna
	5.¿Considera que la clínica logra sus objetivos dentro cada servicio?	1	1	1	Ninguna
	6.¿Las actividades que realiza el personal son de ayuda para su persona?	1	1	1	Ninguna
	7.¿El personal que labora en el centro de salud le brinda una buena atención y orientación?	1	1	1	Ninguna
	8.¿La clínica pide su opinión o su participación en cualquier actividad que realiza mientras usted se encuentra en ella?	1	1	1	Ninguna

Presupuesto	9.¿Ha percibido algún conflicto entre los licenciados en el momento de su atención?	1	1	1	Ninguna
	10.¿Usted considera que el área de imagen cuenta con una debida organización al momento de asistir a su estudio?	1	1	1	Ninguna
Adecuado clima laboral	11.¿Ha percibido algún conflicto entre los licenciados en el momento de su atención?	1	1	1	Ninguna
	12.¿Usted considera que el área de imagen cuenta con una debida organización al momento de asistir a su estudio?	1	1	1	Ninguna
Conocimientos de sus funciones	13.¿Usted puede entender cada indicación que le da el licenciado a cargo de su estudio?	1	1	1	Ninguna
	14.¿Considera usted que el personal conoce sus funciones a realizar en el departamento de imagenología?	1	1	1	Ninguna
	15.¿Se realiza todos los pasos en su atención respetando su solicitud de su examen?	1	1	1	Ninguna
	16.¿Usted como paciente considera que el licenciado está capacitado con	1	1	1	Ninguna

	17. ¿Considera usted que se le brinda todas las facilidades y orientaciones para que sea atendido de la mejor manera rápida y eficaz?	1	1	1	Ninguna
	18. ¿Los licenciados/as le brinda una información oportuna cuando ud lo solicita?	1	1	1	Ninguna
Liderazgo democrático asertivo	19. ¿Usted ha percibido en su atención un buen manejo de equipo por parte del coordinador del área de imagen?	1	1	1	Ninguna
	20. ¿Considera ud que las campañas médicas que ejecuta la clínica para ustedes son de su satisfacción y de agrado?	1	1	1	Ninguna
	21. ¿La clínica motiva a ustedes con los beneficios y campañas médicas publicadas en la institución o en la web.?	1	1	1	Ninguna
	22. ¿Los representantes del área y de la clínica han interactuado	1	1	1	Ninguna

	con ud dentro de la institución?				
	23. ¿Usted cree que el medio para informarles sobre cualquier tema de salud es la adecuada y entendible para todos?	1	1	1	Ninguna
Trabajo en equipo	24. ¿Considera que los trabajadores de la clínica hacen un buen trabajo en equipo al momento de su atención y les brinda información sobre las campañas que le pueden favorecer a ustedes?	1	1	1	Ninguna
	25. ¿Usted ha percibido que la parte administrativa desde el momento que ingresa tiene un buen trato de atención?	1	1	1	Ninguna
	26. ¿Usted al momento de atenderse y se percate de alguno problema o conflicto logran solucionarlo oportunamente?	1	1	1	Ninguna
Registro correcto de solicitudes	27. ¿Ud considera que existió un control y registro de su atención en la institución?	1	1	1	Ninguna
	28. ¿Ud considera que el personal asistencial le da información y	1	1	1	Ninguna

	ayuda con su estado de sus trámites cada vez que visita la clínica?				
Control en el área	29. ¿Considera ud que el personal de imagenología le brinda toda la protección radiológica que usted solicita?	1	1	1	Ninguna
	30. ¿Considera que el personal comunica de manera oportuna cualquier inconveniente que pueda suceder en su momento de estar en la sala de rayos x?	1	1	1	Ninguna

Matriz de validación del cuestionario/quía de entrevista de la variable
Calidad de Atención

Definición de la variable:

Gonzales (1994), nos define como la forma, el trato que recibe cada individuo al momento de atenderse y la mayor satisfacción es que sea de forma adecuada.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interés del profesional	1.¿En su atención, el tecnólogo médico le realiza con mucho cuidado el estudio de su solicitud de acuerdo con lo requerido por su doctor?	1	1	1	Ninguna
	2.¿El licenciado de la clínica muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema que padece?	1	1	1	Ninguna
	3.¿Usted comprende las indicaciones del tecnólogo respecto a su estudio solicitado?	1	1	1	Ninguna
	4.¿El personal asistencial de la institución lo orienta detalladamente sobre el examen que se le va a realizar?	1	1	1	Ninguna
Respeto a la privacidad	5.¿El personal de la clínica respeta su privacidad y su información confidencial durante la atención en el servicio?	1	1	1	Ninguna
	6.¿El licenciado le orienta sobre algunos cuidados que se debe de	1	1	1	Ninguna

	tener después de cada estudio de manera personal?				
Cordialidad y Amabilidad	7. ¿Durante su permanencia en la clínica el personal le brindó un trato cordial y amable?	1	1	1	Ninguna
	8. ¿El personal de la institución respeta el orden de llegada para su estudio?	1	1	1	Ninguna
	9. ¿El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 30 minutos?	1	1	1	Ninguna
	10. ¿Ud recibe charlas educativas relacionada mientras espera para ser atendido?	1	1	1	Ninguna
Resolución de problemas	11. ¿El tiempo de su consulta dentro de la institución fue la suficiente para usted?	1	1	1	Ninguna
	12. ¿En caso ud lo requiere el encargado del área le ayuda con tomas adicionales autorizadas por el médico?	1	1	1	Ninguna
	13. ¿El licenciado de turno en el área en todo momento le da una atención permanente durante su estudio?	1	1	1	Ninguna
	14. ¿El coordinador del área si se le presenta cualquier inconveniente o duda, le orienta y da una solución a su consulta?	1	1	1	Ninguna
	15. ¿En la clínica al momento de cancelar le	1	1	1	Ninguna

	brindan a usted todas las indicaciones para el estudio solicitado por su doctor?				
Limpieza del área	16. ¿Los ambientes de la sala de espera de la clínica mantienen una limpieza constante?	1	1	1	Ninguna
	17. ¿El ambiente de las salas de rayos x permanecen limpio y ordenado?	1	1	1	Ninguna
	18. ¿Cada vez que usted visita la institución visualiza que los baños estén en constante limpieza?	1	1	1	Ninguna
	19. ¿El ambiente de cada servicio de imagen cuenta con todos los materiales para su atención?	1	1	1	Ninguna
Ventilación del área	20. ¿Los ambientes de la sala de espera están en constante ventilación?	1	1	1	Ninguna
	21. ¿El área del estudio cuenta con una buena ventilación?	1	1	1	Ninguna

FICHA DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del instrumento	GESTION ADMINISTRATIVA – CALIDAD DE ATENCION
Objetivo del instrumento	DETERMINAR LA RELACION ENTRE LA GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE ATENCION EN PACIENTES DEL DEPARTAMENTO DE IMAGENOLOGIA DE UNA CLINICA PRIVADA, LIMA 2024.
Nombres y apellidos del experto	ESTHER DEL ROCIO CUBA RAMOS
Documento de identidad	42137539
Años de experiencia en el área	2 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAESTRA ES GESTION PUBLICA
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UNIVERSIDAD SAN JUAN BAUTISTA
Cargo	ESPECIALISTA EN EVALUACION SANITARIA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS
Número telefónico	954646504
Firma	
Fecha	18/06/2024

Anexo 4

Prueba de fiabilidad

Instrumento

Alfa de Cronbach Variable 1: Gestión Administrativa

Tabla 8

Prueba de fiabilidad de la variable Gestión Administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,873	30

Procesado los datos en el software informático SPSS v25, se halló un resultado 0.873 de confiabilidad del instrumento de la variable Gestión Administrativa, que se aplicó a 15 pacientes como parte de prueba piloto, de los 100 que conforman la muestra del estudio. En conclusión, nos permite reconocer la estabilidad de las preguntas ya que se evidencio un nivel de confiabilidad buena.

Alfa de Cronbach Variable 2: Calidad de Atención

Tabla 9

Prueba de fiabilidad de la variable Calidad de Atención

Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	21

Procesado los datos en el software informático SPSS v25, se halló un resultado 0.877 de confiabilidad del instrumento de la variable Calidad de Atención que se aplicó a 15 pacientes como parte de prueba piloto, de los 100 que conforman la muestra del estudio. En conclusión, nos permite reconocer la estabilidad de las preguntas ya que se evidencio un nivel de confiabilidad buena.

Anexo 5

Consentimiento informado

Título de la investigación: "Gestión Administrativa y la Calidad de Atención en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024"

Investigador (a) (es): Romero Vega Adriana Ysabel

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada ""Gestión Administrativa y la Calidad de Atención en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024", cuyo objetivo es "Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada", Lima 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del Programa de Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Clínica San Juan de Dios.

Describir el impacto del problema de la investigación. Poder analizar si existe o no relación entre ambas variables, ya que actualmente el problema percibe por la falta de personal en dicha institución y llegando a encuestar a pacientes para poder analizar el punto en contra que hay y darle una solución a ese.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de Imagenología de la institución Clínica San Juan de Dios. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de No maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra

índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Adriana Ysabel Romero Vega email: adrianarovega@gmail.com y asesor Villavicencio Ruiz Ricardo Edmundo email:

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada. Nombre y apellidos: Luis Javier Poma Navarro
Fecha y hora: 01 de Julio del 2024.

Nombre y apellidos: Luis Javier Poma Navarro Firma(s):



Fecha y hora: 01 de Julio del 2024 a las 10:30 am

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

Consentimiento informado

Título de la investigación: "Gestión Administrativa y la Calidad de Atención en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024"

Investigador (a) (es): Romero Vega Adriana Ysabel

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión Administrativa y la Calidad de Atención en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024", cuyo objetivo es "Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada", Lima 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del Programa de Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Clínica San Juan de Dios.

Describir el impacto del problema de la investigación. Poder analizar si existe o no relación entre ambas variables, ya que actualmente el problema percibe por la falta de personal en dicha institución y llegando a encuestar a pacientes para poder analizar el punto en contra que hay y darle una solución a ese.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de Imagenología de la institución Clínica San Juan de Dios. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de No maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra

índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Adriana Ysabel Romero Vega email: adrianarovega@gmail.com y asesor Villavicencio Ruiz Ricardo Edmundo email:

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada. Nombre y apellidos: Luis Javier Poma Navarro

Fecha y hora: 01 de Julio del 2024.

Nombre y apellidos: Paolo Jesús Allca Osorio Firma(s):



Fecha y hora: 13 de Julio del 2024 a las 13:30 pm

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 7 Análisis complementario

Prueba de normalidad

Hipótesis nula	Valor $p > 0.05$	Los datos presentan una distribución normal.
Hipótesis alterna	Valor $p < 0.05$	Los datos <i>no</i> presentan una distribución normal

Tabla 10

Prueba de normalidad de las variables Gestión Administrativa-Calidad de Atención

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión Administrativa	,109	100	,005
Calidad de Atención	,095	100	,027

Se logra visualizar en la Tabla 10 que el valor que se obtuvo es 0,109 y la significancia fue 0,005. Por consiguiente, se rechaza H_0 y se acepta H_1 , de lo adquirido con la primera variable no presenta distribución normal. En la siguiente variable se visualizó que el valor conseguido fue de 0,95 cuya significancia fue de 0,027, mayor que 0,05. Por lo tanto, se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 Por lo que, se rechaza H_0 y se acepta H_1 , para la segunda variable si presenta una distribución normal. La prueba de normalidad correspondió a kolmogorov – Smirnov por ser mayor de 50 la muestra. De los resultados se determinó que se presentó una distribución no paramétrica, por lo que se utilizó la Correlación de Rho de Spearman para la prueba de hipótesis

Anexo 8

Autorizaciones

Solicitud de autorización para realizar la investigación en una institución

Lima, 14 de junio del 2024

Señor (a):
LOZANO CASTRO JOHN MELVI

CARGO: COORDINADOR DE IMAGEONOLOGIA
NOMBRE DE LA EMPRESA: CLINICA SAN JUAN DE DIOS



Presente. -

Es grato dirigirme a usted para saludarlo(a), y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del III ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos para la obtención de mi grado académico, luego de la finalización de dichos estudios.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación cuyo título se menciona a continuación: "Gestión Administrativa y la Calidad de Atención en pacientes del departamento de imagenología de la clínica privada, Lima 2024".

En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que, se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso de que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Adriana Ysabel Romero Vega'.

Nombre de estudiante y firma
Adriana Ysabel Romero Vega
DNI N°48059677

Autorización de uso de información de empresa

Yo JOHN MELVI LOZANO CASTRO identificado con DNI 40226778 en mi calidad de Coordinador del Servicio de Imagenología de la empresa Clínica San Juan de Dios con R.U.C N° 20443331396, ubicada en la ciudad de Lima en el distrito de San Luis.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la señorita, Romero Vega Adriana Ysabel, identificado(s) con DNI N° 48059677, del programa académico de maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, para que utilice la siguiente información de la empresa: Encuestar a los pacientes que se atienden en el servicio de imagenología dentro de la clínica, con la finalidad de que pueda desarrollar su () Tesis para optar el Título Profesional, () Trabajo de investigación para optar al grado de Bachiller, () Trabajo académico, (x) Otro (Tesis para obtener el grado de magister).

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

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



Firma y sello del Representante Legal
DNI: 40226778

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 Estudiante 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: 48059677

⁹ Este documento es firmado por el representante legal de la institución o a quien este delegue.

61	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	1	5	4	3	4	5	3	5	5	
62	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	1	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
63	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	1	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4
64	4	5	4	4	5	4	3	4	2	5	1	4	5	3	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	
65	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	
66	4	3	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	2	4	5	5	5	5	3	1	4	4	4	4	4	4	4	
67	5	4	1	4	5	5	5	4	4	5	4	4	1	5	4	4	5	4	2	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	5	
68	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	2	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
69	5	4	4	5	4	4	3	5	3	4	5	4	5	5	3	2	5	5	2	3	5	4	1	4	4	4	4	4	4	2	
70	4	5	3	4	5	4	4	1	4	5	5	4	5	3	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	1	
71	5	3	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	1	5	2	3	4	5	5	5	5	
72	5	2	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	1	5	4	5	3	5	3	5	4	4	
73	5	5	3	2	5	5	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	2	5	4	4	4	5	4	5	4	2	4	5	
74	4	3	5	3	4	5	3	5	4	5	4	1	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	3	5	4	3	5	5	
75	5	4	1	4	5	5	2	5	5	4	3	5	3	4	5	5	4	5	4	2	4	5	5	1	2	4	5	4	5	3	
76	4	4	4	5	4	5	5	3	2	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	
77	5	5	1	4	5	3	3	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	
78	5	4	5	4	5	4	4	1	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	
79	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	1	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	
80	4	5	3	4	5	3	5	1	4	5	3	3	2	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	
81	5	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	3	4	5	5	4	1	4	4	4	5	4	5	5	
82	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	1	4	5	5	4	1	5	3	4	5	2	5	4	5	4	5	5	4	4	
83	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	1	3	4	2	5	5	4	4	5	5	4	
84	5	5	5	5	4	1	5	5	4	4	5	4	4	5	3	3	2	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	
85	3	5	3	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	3	2	5	5	5	4	5	4	3	4	4	
86	4	1	4	5	5	5	5	3	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	
87	4	5	3	4	5	4	4	4	1	4	5	5	4	5	3	1	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	1	5	5	
88	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	
89	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	3	2	5	4	5	5	5	4	4	4	5	
90	3	5	4	5	4	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	5	4	4	5	4	
91	2	5	5	4	3	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	
92	5	3	2	5	5	5	4	2	5	5	4	3	5	3	2	5	5	2	3	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	
93	3	5	3	4	5	5	3	5	3	2	5	5	3	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	5	4	5	4	3	
94	4	1	4	5	5	4	4	3	5	3	4	5	4	1	4	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	
95	4	4	5	4	5	4	5	4	1	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
96	5	1	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5	1	4	5	3	2	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	
97	4	5	4	5	4	3	5	5	1	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	3	4	1	4	2	5	5	4	5	5	5	
98	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	
99	5	3	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	
100	5	3	5	4	4	5	5	5	3	4	5	3	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	

Tamaño de muestra para la variable 2

BASE DE DATOS 2																				
VARIABLE DEPENDIENTE "CALIDAD DE ATENCION"																				
SUJETOS	CALIDAD TECNICA					CALIDAD INTERPERSONAL					CALIDAD INFRAESTRUCTURAL									
	Interaz del profesional		ozpate o la pvinciea			Cardialid y Amabilidad			Borazuci3n de problemaz		Limpieza del drao		Verificaci3n del drao							
	PREC.N-1	PREC.N-2	PREC.N-3	PREC.N-4	PREC.N-5	PREC.N-6	PREC.N-7	PREC.N-8	PREC.N-9	PREC.N-10	PREC.N-11	PREC.N-12	PREC.N-13	PREC.N-14	PREC.N-15	PREC.N-16	PREC.N-17	PREC.N-18	PREC.N-19	PREC.N-20
1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4
3	3	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5	3	3	4	4	5	5	4	5
4	4	3	3	4	2	5	3	5	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	2	3
5	2	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5
6	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4
7	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	3	4	5	5	4	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
10	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4
11	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
12	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	3	4	4	4	3	5	3	4	5	5
13	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
14	5	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4
16	5	4	5	4	5	5	5	5	4	2	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5
17	4	2	4	5	5	5	5	3	1	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5
18	4	4	5	4	2	4	1	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5
19	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	5	4	4	5
20	3	2	5	5	2	3	5	4	1	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5
21	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	1	5	5	4	5
22	4	4	5	5	3	5	4	4	1	5	2	3	4	5	5	5	4	4	4	5
23	4	5	4	5	5	4	1	5	4	5	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4
24	5	4	5	3	2	5	4	4	4	5	4	5	4	2	4	5	5	5	4	5
25	5	4	5	4	3	5	4	4	5	3	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4
26	5	5	4	5	4	2	4	5	5	1	2	4	5	4	5	3	5	4	5	5
27	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	3	4	5
28	4	5	3	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5
29	4	5	3	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
30	3	1	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5
31	5	4	3	3	5	4	5	5	4	4	3	5	3	5	5	4	4	5	5	4
32	5	5	4	4	4	2	5	1	4	5	3	2	4	4	5	4	5	5	4	5
33	5	5	3	3	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	2	4	4
34	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3	5	5
35	5	4	5	5	4	3	5	3	4	5	3	5	3	5	3	4	5	4	5	5
36	4	5	3	3	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
37	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	2	5	4	4	5	5
38	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5
39	4	5	3	3	4	3	4	3	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3
40	5	5	4	4	5	2	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5
41	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4
42	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
43	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5
44	4	5	5	5	5	3	5	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5
45	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	1	5	5	2	5	5	5	4	5
46	5	3	3	3	4	4	5	3	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	3	5
47	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	3	5	5	5
48	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5
49	5	4	3	3	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	3
50	4	5	4	4	4	2	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3
51	5	3	5	5	5	5	3	2	5	5	2	5	3	4	4	5	5	4	5	3
52	4	2	4	4	5	3	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4
53	5	5	4	4	3	4	1	4	5	5	3	3	5	4	5	3	4	5	4	5
54	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5
55	4	4	5	5	2	5	1	4	5	3	2	5	4	4	2	5	5	4	3	5
56	5	4	3	3	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	3	2	5	5	2
57	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	3	4	5	4
58	3	4	4	4	3	5	3	4	5	3	5	4	3	3	4	1	4	5	5	3
59	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4
60	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	2	5	1	4	5	3	2
61	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3
62	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
63	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	3	4	5	3	5
64	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	3	5	4	4	5
65	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4
66	4	5	1	1	5	3	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
67	5	5	3	3	5	4	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4

63	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	3	4	5	3	5	4
64	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	3	5	4	4	5	5
65	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	
66	4	5	1	1	5	3	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
67	5	5	3	3	5	4	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
68	5	3	3	3	4	4	5	3	4	5	5	5	1	5	5	5	4	4	4	5	5
69	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4
70	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	1	3	5	5	5	5	4	5	5	5
71	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	3	4	5	5	5
72	4	5	4	4	4	2	5	5	4	3	4	4	4	5	4	1	4	5	5	5	4
73	4	4	3	3	5	5	3	2	5	5	5	3	5	4	4	5	3	4	5	5	5
74	4	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5
75	4	4	4	4	2	4	1	4	5	5	2	5	3	4	5	3	4	5	4	4	1
76	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	3	5	5	3	5	4	5	4	4	5
77	4	4	5	5	4	5	1	4	5	3	3	5	4	5	2	5	5	4	3	4	4
78	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	1	4	5	5	3	2	5	5	5	3
79	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	3	4	5	3	5
80	4	2	5	5	4	5	3	4	5	3	5	1	4	5	4	1	4	5	5	2	5
81	4	3	4	4	3	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3
82	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	1	4	5	3	3	5
83	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	1
84	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4
85	5	4	4	4	5	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	5	3	5	1
86	4	3	5	5	4	1	4	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	4	4	5
87	4	5	5	5	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4
88	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3
89	5	5	4	4	1	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	1	5	5
90	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	3	5	3	4	5	3	4	5	
91	4	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	3	4	4	1	4	5	5	5	5	3
92	4	3	5	5	4	3	2	5	5	5	4	2	4	4	5	3	4	5	4	4	4
93	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4
94	4	1	1	1	4	1	4	5	5	4	4	3	5	5	3	4	5	4	4	4	4
95	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5
96	4	4	1	1	5	1	4	5	3	4	4	4	1	2	5	5	4	3	5	5	3
97	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	3	2	5	5	5	4	2
98	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	1	3	5	3	4	5	5	3	5
99	5	4	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	4	1	4	5	5	4	4	3
100	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4

Anexo Matriz de consistencia

Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable independiente:		Técnicas
¿Cuál es el vínculo entre la gestión administrativa y la calidad de atención en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024?	Determinar el vínculo entre la gestión administrativa y la calidad de atención en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024.	Existe vinculo significativo entre la gestión administrativa y la calidad de atención en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024.	Gestión Administración	Enfoque Cuantitativa	Población Fueron 100 usuarios del área de imagenología de una clínica privada durante el año 2024. Que cumplieran con todos los criterios de selección.
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Variable dependiente:		
PE1. ¿Cuál es el vínculo entre la planificación con la variable calidad de atención en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024? PE2. ¿Cuál es el vínculo entre la organización con	OE1. Determinar el vínculo existente entre la planificación y la variable calidad de atención en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024. OE2 Determinar el vínculo existente entre la dirección	HE1: Existe un vínculo significativo entre la planificación con la calidad de atención en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024. HE2: Existe relación significativa entre la dimensión organización y	Calidad de Atención	Tipo de investigación Descriptivo Básica	Muestra Fueron 100 usuarios del área de imagenología de una clínica privada durante el año 2024. Que cumplieran con todos los criterios de selección.

<p>la variable calidad de atención en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024?</p> <p>PE3 ¿Cuál es el vínculo entre la dirección con la variable calidad de atención en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024?</p> <p>PE4 ¿Cuál es el vínculo entre el control con la variable calidad de atención en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024?</p>	<p>y la variable calidad de atención en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024.</p> <p>OE3. Determinar el vínculo existente entre la dirección y la variable calidad de atención en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024.</p> <p>OE4. Determinar el vínculo existente entre el control y la variable calidad de atención en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024.</p>	<p>la variable calidad de atención en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024.</p> <p>E3 Existe un vínculo significativo entre la dirección con la calidad de atención en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024.</p> <p>HE4 Existe un vínculo significativo entre el control con la calidad de atención en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024.</p>		<p>Nivel</p> <p>Correlacional</p>	<p>Recolección de datos</p> <p>Cuestionario con preguntas por cada variable</p>
				<p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental</p>	<p>Procesamiento de datos</p> <p>Excel y el programa estadístico SPSS</p>