



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención del  
servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

De La Cruz Ortiz, Maria Petronila (orcid.org/0000-0002-6184-9978)

**ASESOR:**

Dr. Gonzalez Gonzalez, Dionicio Godofredo (orcid.org/0000-0002-7518-1200)

Mg. Sanchez Vasquez, Segundo Vicente (orcid.org/0000-0001-6882-6982)

**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

## Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GONZALEZ GONZALEZ DIONICIO GODOFREDO, 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: "Influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024", cuyo autor es DE LA CRUZ ORTIZ MARIA PETRONILA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, 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, 26 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GONZALEZ GONZALEZ DIONICIO GODOFREDO DNI: 17889722 ORCID: 0000-0002-7518-1200	Firmado electrónicamente por: DIONICIOGG el 12- 08-2024 09:50:22

Código documento Trilce: TRI - 0835310

## Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, DE LA CRUZ ORTIZ MARIA PETRONILA 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: "Influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 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
MARIA PETRONILA DE LA CRUZ ORTIZ DNI: 70602216 ORCID: 0000-0002-6184-9978	Firmado electrónicamente por: DCRUZO el 26-07-2024 19:35:35

Código documento Trilce: TRI - 0835311

## **Dedicatoria**

A Dios porque gracias a él, he podido culminar este camino y lograr esta meta propuesta.

A mis padres, a mis hermanos, y a toda aquella persona que estuvo en mi trayectoria académica y profesional como inspiración.

## **Agradecimiento**

A Dios, mis padres y hermanos; por y  
para ellos todo.

## Índice de contenidos

	Pág.
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.....	i
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	13
III. RESULTADOS.....	8
IV. DISCUSIÓN.....	29
V. CONCLUSIONES.....	34
VI. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Cruce entre gestión administrativa y calidad de atención.....	18
Tabla 2 Cruce entre la gestión administrativa y los elementos tangibles.....	19
Tabla 3 Cruce entre la gestión administrativa y la fiabilidad.....	20
Tabla 4 Cruce entre la gestión administrativa y capacidad de respuesta.....	21
Tabla 5 Cruce entre la gestión administrativa y seguridad.....	22
Tabla 6 Cruce entre la gestión administrativa y empatía.....	23
Tabla 7 Prueba de normalidad – Coeficiente Kolgomorov Smirnov.....	24
Tabla 8 Informe de ajuste de modelo de la hipótesis general.....	24
Tabla 9 Pseudo R cuadrado de la hipótesis general.....	25
Tabla 10 Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 1.....	25
Tabla 11 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1.....	25
Tabla 12 Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 2.....	26
Tabla 13 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2.....	26
Tabla 14 Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 3.....	27
Tabla 15 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3.....	27
Tabla 16 Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 4.....	27
Tabla 17 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4.....	28
Tabla 18 Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 5.....	28
Tabla 19 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 5.....	28

## Índice de Figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1 Diseño de investigación.....	14
Figura 2 Descriptivo gestión administrativa y calidad de atención.....	18
Figura 3 Descriptivo de la gestión administrativa y los elementos tangibles.....	19
Figura 4 Descriptivo de la gestión administrativa y la fiabilidad.....	20
Figura 5 Descriptivo de la gestión administrativa y capacidad de respuesta.....	21
Figura 6 Descriptivo de la gestión administrativa y la seguridad.....	22
Figura 7 Descriptivo de la gestión administrativa y empatía.....	23



## Resumen

La presente investigación contribuyó al objetivo de desarrollo sostenible garantizar una vida sana y promover el bienestar para toda la población. El objetivo es determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024. La investigación fue no experimental de corte transversal, con enfoque cuantitativo de tipo correlacional-causal. La población en estudio incluyó a 50 personal de salud de un hospital de Viru de los cuales todos participaron del estudio y se aplicó una encuesta en escala de Likert. Los principales resultados indicaron que 64% indican que la gestión administrativa es eficiente y 36% indican que es regular; por otro lado 50% indican que la calidad de atención es regular. Además, demuestran que existe influencia positiva entre gestión administrativa y las dimensiones de la calidad de atención con un Sig. 0,000, por otro lado, según Cox y Snell, indicó que la gestión administrativa influye con las dimensiones de la calidad de atención; entre ellos, los elementos tangibles en un 54.5% y según Nagelkerke en 55.6%, con la fiabilidad Cox y Snell indicó relación de un 64.3% y Nagelkerke en un 65.8%, con la capacidad de respuesta Cox y Snell es en un 97.7% y Nagelkerke en un 92.2%, con la seguridad Cox y Snell indicó relación de un 63.8% y Nagelkerke con 65.4% y con la empatía Cox y Snell indicó relación de un 64.3% y Nagelkerke con 65.8%. En conclusión: los resultados muestran relación positiva entre las variables en estudio.

**Palabras clave:** Calidad de atención, gestión administrativa, salud.

## Abstract

This research contributed to the sustainable development goal of guaranteeing a healthy life and promoting well-being for the entire population. The objective is to determine the influence of administrative management on the quality of care in the medicine service of a hospital in Virú, 2024. The research was non-experimental and cross-sectional, with a quantitative correlational-causal approach. The study population included 50 health personnel from a Viru hospital, all of whom participated in the study and a Likert scale survey was applied. The main results indicate that 64% indicate that administrative management is efficient and 36% indicate that it is regular; On the other hand, 50% indicate that the quality of care is average. Furthermore, it demonstrates that there is a positive influence between administrative management and the dimensions of quality of care with a Sig. 0.000. On the other hand, according to Cox and Snell, they indicated that administrative management influences the dimensions of quality of care; among them, the tangible elements in 54.5% and according to Nagelkerke in 55.6%, with the reliability Cox and Snell indicated a relationship of 64.3% and Nagelkerke in 65.8%, with the responsiveness Cox and Snell is in 97.7% and Nagelkerke at 92.2%, with security Cox and Snell indicated a relationship of 63.8% and Nagelkerke with 65.4% and with empathy Cox and Snell indicated a relationship of 64.3% and Nagelkerke with 65.8%. In conclusion: the results show a positive relationship between the variables under study.

**Keywords:** Quality of care, administrative management, health.

## I. INTRODUCCIÓN

Se ha realizado un análisis de las dimensiones de la calidad de atención y la gestión administrativa de un hospital siendo la finalidad analizar la influencia de las variables mencionadas. Por ello, es esencial identificar los factores que puedan afectar negativamente en esta influencia generando así propuestas de mejora y en consecuencia aumentar la perspectiva de los pacientes en las atenciones hospitalarias. Además, se busca administrar equitativamente los recursos necesarios centrándose principalmente en el bienestar del paciente. (Franco, 2020)

Actualmente, la accesibilidad a los servicios de salud es fundamental, pero es insuficiente por sí sola también es crucial abordar las diversas problemáticas que existen en salud para poder proporcionar una atención adecuada y calidad a todas las personas. Esto implica no solo garantizar la disponibilidad física de servicios de salud sino también asegurar que sean accesibles en términos económicos, geográficos, culturales y lingüísticos. Esto incluye la capacitación adecuada del personal de salud, el uso de tecnologías médicas adecuadas, la disponibilidad de medicamentos y tratamientos eficaces, así como el respeto a los derechos y dignidad de los pacientes. (Abu, 2020)

Por ello, alcanzar una atención de salud verdaderamente efectiva y equitativa requiere no solo mejorar la accesibilidad a los servicios, sino también abordar de manera integral las problemáticas que afectan al sistema de salud en su conjunto así generando una satisfacción en el paciente. (Oppel, 2019)

Con este estudio, se pretende demostrar que uno de los aspectos como la salud es de suma importancia dentro de los objetivos sostenible, por eso estas dimensiones esta correlacionado con el objetivo sostenible número 3 - salud y bienestar; lo cual, nos menciona que debemos aportar para que la salud sea un pilar fundamental. Por otro lado, también nos indica que en el transcurso de los años en el mundo no se encamina todos de forma multifactorial así haciendo que no se pueda obtener los objetivos de desarrollo sostenible relacionados a salud; lo cual, un ítem fundamental es la gestión administrativa de las instituciones; ya que,

el progreso ha sido desigual en varios servicios de la salud generando así déficit en las atenciones por ende aumento de gasto de bolsillo. (Naciones unidas,2018)

Internacionalmente existe una calidad de atención afectada por muchos factores donde los estudios nos corroboran que la satisfacción del paciente es precaria generando así desconfianza en el paciente en los hospitales del estado, por lo cual, indicaron que el 37% calificaron con bajo nivel de calidad y 28,6% se encontraron insatisfecho, indicando que la atención de calidad en los hospitales es muy juzgada por el paciente al momento que acude a su atención por déficit en su atención como los medicamentos, modernidad en infraestructura y/o equipos médicos. (Conde, 2020)

Además, la OMS menciona que muchos países sufren de una gestión sanitaria inadecuada; lo cual, lleva a descuidar la cobertura universal en los entornos más vulnerables donde los servicios de salud son escasos esto resulta por una falta de cobertura global para cubrir las necesidades de los usuarios. Por otro lado, las políticas deficientes afectan la salud en varios países, resultando en que los servicios prestados a los pacientes no satisfagan adecuadamente sus necesidades. (OMS, 2019)

Según el análisis realizado por Hernández P. (2022) se evaluó la calidad de atención considerando varios aspectos claves para considerar dicha calidad entre ellos son: Insumos, equipos médicos e infraestructura. Estos elementos fueron evaluados y se encontró que hubo diferencias significativas a favor en cuanto al equipamiento e insumos disponibles, así como en la adecuación de los ambientes. Esto sugiere que contar con infraestructura adecuada y equipamiento suficiente contribuye positivamente. Y los procesos de Gestión de Calidad: La evaluación también incluyó los procesos utilizados para gestionar la calidad en la atención. Estos procesos son esenciales para asegurar que se cumplan los estándares y mejorar continuamente los servicios de salud. Este estudio subraya la importancia de invertir en infraestructura y recursos adecuados para mejor resultados.

La OPS menciona que la gestión administrativa depende de la incertidumbre y complejidad de los servicios de salud, teniendo como componentes: planificación,

control y toma de decisiones, además que en los sistemas de salud es necesario tener una gestión administrativa adecuada donde los componentes deben estar enlazados y no quedar de lado cada uno, generando así que cumplan estándares necesarios para generar efectividad. (OPS ,2010)

El crecimiento y cambios epidemiológicos especialmente el aumento de enfermedades no transmisibles como las enfermedades cardiovasculares, diabetes y cáncer, presentan desafíos significativos para la salud. (Caycay,2019). Lo más común es el desequilibrio en la gestión administrativa, que puede manifestarse de diversas formas como la deficiencia de fondos: Los recursos financieros son limitados y no siempre se asignan de manera eficiente. Esto puede resultar en falta de presupuesto para cubrir necesidades básicas como medicamentos, equipos médicos o infraestructura adecuada.

Las deficiencias en medicamentosa ante ello tenemos la disponibilidad irregular de medicamentos que es una preocupación grave porque puede deberse a problemas en la cadena de suministro, dificultades en la adquisición o distribución, o incluso corrupción y malas prácticas administrativas. Por otro lado, las limitaciones en equipos biomédicos adecuados pueden impactar negativamente en la atención del paciente esto incluye desde equipos de diagnóstico básicos hasta tecnología avanzada necesaria para intervenciones médicas especializadas y escasez de personal médico y de salud. La insuficiencia de personal capacitado, como médicos, enfermeras y técnicos de salud ello es especialmente crítico en áreas rurales y comunidades marginadas. (Flores,2020)

Para abordar estos desafíos, es crucial mejorar todo el ámbito con ello implica implementar políticas eficaces de asignación de recursos, fortalecer el abastecimiento de medicamentos también de equipos médicos, así como invertir en la formación y retención de personal de salud. De esta manera, se puede avanzar hacia un sistema de salud más equitativo, eficaz y sostenible, capaz de enfrentar los desafíos derivados del crecimiento poblacional y los cambios en el perfil de enfermedades. (Dolechek,2019)

Además, la gestión administrativa en el ámbito de salud en cualquier área amerita vigilancia y seguimiento continuo de cada proceso porque no solo es la parte presupuestal sino también el ámbito asistencial que influye mucho en los pacientes, por ello, en estudio nos indica que al inyectar mayor presupuesto necesario y una distribución de calidad así también tener recurso humano y /o material de forma óptima, eficaz y eficiente que se ve reflejado en el abastecimiento y entrega oportuna en todos los materiales e insumos; por ello, vemos que la satisfacción aumenta en los mismos servicios, por ende el usuario ve como esencial la infraestructura, personal deficiente, insumos escasos, negligencias médicas ; por ello el usuario tiene mala satisfacción ante la atención. (Hernández et al, 2022).

En América Latina, se ha evaluado el déficit y la tardanza en la gestión para satisfacer la demanda de pacientes en los hospitales, lo que se revela en la precariedad de las instalaciones a nivel general generando así disgusto en pacientes atendidos. Además, se observa una planificación y gestión improvisada en la adquisición de materiales y recursos humanos, especialmente en las entidades del estado ante ello se puede observar con las quejas consecutivas en hospitales por mala atención. (Saavedra, 2023)

En el contexto peruano, es evidente que la calidad ha sido un tema crítico y preocupante en el ámbito estudiado porque cada día las quejas de los usuarios son mayores. El deterioro en la atención médica se refleja en la insatisfacción de los usuarios, por otro lado, en los estudios, como se menciona, han revelado cifras preocupantes: el 52.5% de los usuarios reportan tener solo satisfacción parcial o insatisfacción con la atención recibida ante ello es relevante la opinión del usuario. (Castro, 2020)

En la atención de calidad se ha visto afectada a nivel de Libertad, por el aumento de quejas de usuarios por ello actualmente se maneja con mayor énfasis los libros de reclamaciones para que el paciente se vea escuchado. Además, de la precariedad de los hospitales que no tienen todo lo básicos para poder tratar las enfermedades sobre todo en el primer nivel de atención, generando mayor mortalidad y/o morbimortalidad. (Hurtado,2022)

En la provincia de Virú, las deficiencias en las atenciones de salud son cada día más generando así que el paciente se sienta desconforme. Además, a pesar de contar con seguro integral de salud, los pacientes enfrentan un aumento en el gasto de bolsillo. Por otro lado, la deficiencia en la gestión administrativa impide que muchas necesidades sean atendidas, lo que resulta en expectativas insatisfechas por parte de los pacientes en cuanto a su atención.

El hospital de la provincia de Virú no es ajeno a las deficiencias mencionadas; presenta problemas de infraestructura y está a la espera de la construcción de un hospital con los servicios básicos necesarios para la población. Actualmente, cuenta con pocos servicios siendo categoría II, lo que provoca que los pacientes enfrenten mayores gastos de bolsillo o prefieran la atención privada en muchos casos. Además, la falta de insumos necesarios impide que los pacientes acudan a recibir sus atenciones.

Por lo expuesto en esta investigación problema general fue ¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024?

Seguido a lo mencionado se planteó problemas específicos: ¿Cuál es la influencia entre la gestión administrativa y la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024?, ¿Cuál es la influencia entre la gestión administrativa y los elementos tangibles de la calidad de atención del servicio de medicina en un hospital de Viru, 2024?, ¿Cuál es la influencia entre la gestión administrativa y la fiabilidad de la calidad de atención del servicio de medicina en un hospital de Viru, 2024?, ¿Cuál es la influencia entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta del servicio de medicina en un hospital de Viru, 2024?, ¿Cuál es la influencia entre la gestión administrativa y la seguridad del servicio de medicina en un hospital de Viru, 2024?, ¿Cuál es la influencia entre la gestión administrativa y la empatía del servicio de medicina en un hospital de Viru, 2024?, ¿Cuál es el nivel de calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Viru en el 2024?, ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en un hospital de Viru en el 2024?

La justificación teórica se centra en mejorar la atención actual mediante una adecuada gestión administrativa en los hospitales, existen numerosas quejas en los hospitales, lo que genera falta de confianza y un gasto de bolsillo para los pacientes, resultando en una insatisfacción generalizada con las atenciones en el servicio de salud. Además, se empleó el modelo SERVQUAL.

La justificación práctica se enfoca en determinar si la consulta externa proporciona una atención de calidad a los pacientes, influenciada por gestión administrativa y que se ve reflejada en gratuidad de las atenciones. La intención es modernizar la calidad de atención, identificando los ítems que afectan negativamente la influencia de estas variables en un hospital de Virú. El hospital cuenta con tres consultorios externos que operan con turnos de 6 horas, cubriendo tanto las mañanas como las tardes, con una afluencia diaria moderada en la provincia. Además, funciona como hospital de referencia para todos los habitantes de la provincia, derivados de cada distrito. Por esta razón, es crucial garantizar una calidad de atención adecuada y evaluar las propuestas necesarias para mejorar en la institución. Se usó un enfoque no experimental correlacional explicativa causal. Este enfoque permitió explorar la influencia buscando explicar la causalidad de estas variables.

La justificación metodológica de este estudio es facilitar a otros investigadores esta influencia positiva. Se empleó un método de investigación que busca establecer la causalidad entre estas variables. La investigación se basó en diferentes encuestas, cada una con sus respectivos cuestionarios diseñados para medir las variables de interés. Estos cuestionarios fueron validados y se consideran confiables, lo que asegura la obtención de resultados precisos y veraces.

La gestión administrativa ante la calidad; para varios autores estas dos variables están influenciadas, por ello debemos analizar de forma individual a cada institución y así ver dónde está el punto de declive; y así podamos ver y encontrar la solución ante ello.



Por ello objetivo general fue: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024..

Además, los objetivos específicos fueron OE1: Determinar influencia de entre la gestión administrativa y los elementos tangibles de la calidad de atención del servicio de medicina en un hospital de Viru, 2024.OE2: Determinar influencia entre la gestión administrativa y la fiabilidad de la calidad de atención del servicio de medicina en un hospital de Viru, 2024. OE3: Determinar influencia entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta del servicio de medicina en un hospital de Viru, 2024. OE4: Determinar influencia entre la gestión administrativa y la seguridad del servicio de medicina en un hospital de Viru, 2024. OE5: Determinar influencia entre la gestión administrativa y la empatía del servicio de medicina en un hospital de Viru, 2024.

Hipótesis general formulada fue Ha: Existe influencia entre la gestión administrativa en la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024. Y H0: No Existe influencia entre la gestión administrativa en la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024.

Asimismo, las hipótesis específicas fueron: HE01 Ha: Existe influencia entre la gestión administrativa y los elementos tangibles de la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024 Y H0: No Existe influencia entre la gestión administrativa y los elementos tangibles de la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024. La HE 02 fue Ha: Existe influencia entre la gestión administrativa y la fiabilidad de la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024. H0: No influencia entre la gestión administrativa y la fiabilidad de la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024. La HE 03 fue Ha: Existe influencia entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024. H0: No Existe influencia entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024. La HE 04 fue Ha: Existe influencia entre la gestión administrativa y la seguridad del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024. Y H0: No existe influencia entre la gestión

administrativa y la seguridad del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024. La HE 05 fue Ha: Existe influencia entre la gestión administrativa y la empatía del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024. Y H0: No existe influencia entre la gestión administrativa y la empatía del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024.

Se mencionan los antecedentes internacionales como Jaramillo et al. (2020), realizado en Ecuador con 384 entrevistados. En este estudio se empleó la escala SERVQUAL como instrumento de medición. Los resultados mostraron significancia estadística para la satisfacción ( $p < 0.05$ ), fiabilidad ( $p < 0.05$ ) y empatía ( $p < 0.05$ ), concluyendo que se debe mejorar y aumentar los procesos de calidad así conduciendo a una mayor satisfacción en cada paciente.

En el estudio de Harajjin et al. (2019), se analizó la satisfacción del usuario con la calidad en el ámbito de salud. Emplearon metodología correlacional y trabajaron con una muestra de 406 participantes. Hay significancia positiva ( $r = 0.63$ ,  $p < 0.05$ ), indicando que, a más calidad es mejor la perspectiva del usuario.

García R. (2021) se propuso evaluar los determinantes que apoyan a la asociación mediante un estudio cualitativo utilizando la técnica de entrevistas. Los resultados destacaron técnicas de mejora para la contribución al desarrollo de la empresa para ámbito de mejora en su atención. Sin embargo, se subrayó la importancia crucial de la opinión de los usuarios para identificar las deficiencias en el servicio ofrecido.

Guevara D. (2022), se analizó el modelo de gestión administrativa en servicios hospitalarios en Ecuador mediante una investigación cuantitativa de tipo descriptivo que incluyó a 115 clientes. Los resultados revelaron que el servicio de atención está por debajo de los estándares aceptables, lo cual contribuye a la insatisfacción de los usuarios. Es crucial analizar las deficiencias en estas dimensiones para plantear un nuevo modelo administrativo.

Gómez M. et al. (2020) indica que el proceso administrativo cumple funciones clave como planificar, organizar, dirigir y controlar. Es transversal, no experimental, descriptivo y cuantitativo. Mostrando 26.7% de los participantes están muy de acuerdo en que las enfermeras proporcionan una buena atención a los pacientes. Además, se destaca que estas variables tienen relación entre sí.

Pulido M. et al. (2024) se propuso ver administración en la calidad de atención a pacientes con morbilidad materna. Indicaron que la gestión en la empresa estudiada es regular, pero tiene margen de mejora. Hay una significancia de 0.14 entre estas variables, por ende, realizar medidas para mejorar y optimizar la gestión administrativa, con el objetivo de influir positivamente y reducir la morbilidad materna en el hospital bajo estudio.

Alzate et al. (2022), estudió la satisfacción y gestión administrativa en dos fases, evaluando tanto la parte administrativa como las opiniones de los usuarios. Mostraron la eficiencia 21.9% en planificación, 67.5% en dirección, 64.9% en organización y 54.3% en control. Además, se obtuvo un coeficiente de Nagelkerke del 28.5%. Estos hallazgos respaldaron positivamente la hipótesis.

Paredes (2020), estudió las variables mencionadas en el estudio, se usó un estudio no experimental, cuantitativo, con 368 pacientes de muestra. Los resultados mostraron que la empatía y la tangibilidad no fueron percibidas óptimamente por los pacientes, con porcentajes de 30.2% y 30.5%. Según estos hallazgos, el 15% de los pacientes aprueban la hipótesis de planteada.

Mendoza et al. (2020), se utilizó un método cuantitativo, 150 personas de muestra. Las dimensiones evaluadas mostraron niveles de satisfacción bajos: empatía 33.5%, elementos tangibles 40%, capacidad de respuesta 35.6%, fiabilidad 32.2% y seguridad 38.3%. Estos resultados indican un alto porcentaje de insatisfacción entre los pacientes. Como conclusión, se sugiere implementación de planes de mejora o en mostrar interés por mejorar la calidad de atención puede ser un factor clave en esta insatisfacción.

En los antecedentes nacionales, encontramos el estudio de Sánchez et al. (2020) realizado en una clínica odontológica en Lima. Es cuantitativo descriptivo y transversal, aplicando el estudio a 150 pacientes. Se encontró que el 93.3% con satisfacción y 3.3% manifestaron estar insatisfechos y en desacuerdo. Esto sugiere una relación positiva entre las variables evaluadas. Además, la seguridad, sensibilidad, fiabilidad, empatía y elementos tangibles, la percepción de los pacientes también fue alta y se mostraron satisfechos.

Cabrejo (2022), en Chiclayo se evaluó la influencia entre las variables estudiadas. Mostraron 34.3% de los participantes consideraron que es deficiente la administración, y la calidad de atención es calificada como regular debido a la falta de insumos, infraestructura, medicamentos, entre otros aspectos. Como conclusión, se identificó una influencia demostrada entre variables de estudio, con ello vemos que en países latinoamericanos se observa que hay carencia en el ámbito de salud pública, ante ello también desconocimiento de las normativas por ende también la falta de ética en ámbito de salud con ello también influye en forma negativa en muchos protocolos en ámbito salud siendo un claro ejemplo en la época de COVID-19 que se evidenció en todos los niveles de salud el déficit de gestión con contingencia nula y pobre cobertura de aseguramiento e equipamiento.

Huamuro (2023), analizó la correlación de las variables mencionadas en el estudio en el servicio utilizando estudio transversal y cuantitativo. Revelaron que la calidad y organización tienen una relación positiva significativa ( $Rho r = 0.669$ ,  $p < 0.05$ ). Por ello, la fase de dirección también mostró influencia sobre la calidad de servicio ( $r = 0.622$ ). En resumen, los hallazgos indican que ambas variables están relacionadas entre sí.

Leiva (2023) en Trujillo, realizó análisis mediante la correlación entre las variables mencionadas, utilizando estudio correlacional, transversal con 106 enfermeras. Indicaron que el 60.38% de las enfermeras perciben como regular la gestión y mientras que el 78.30% tienen una percepción eficiente de la atención,

demostrando que la administración regular genera déficit en la atención de los pacientes ante falta de distribución equitativa en la parte presupuestal.

Armando (2021), buscó la correlación de variables mencionadas en el servicio en Chimbote, fue no experimental, correlacional y cuantitativo. Se realizó el instrumento cuestionario a 241 pacientes. En ello se obtuvo que la administración es regular el 51% y atención es el 44% regular, por ello existe relación alta y significativa entre ellas.

Hurtado (2022), se analizó las variables de estudio en Nuevo Chimbote. Este estudio transversal, cuantitativo, descriptivo, correlacional población censal de 30 trabajadores. Mostraron que el 70.0% de los trabajadores percibieron calidad regular, y el 53.3% consideraron que la gestión administrativa era regular. Como conclusión, se identificó la relación.

Dam (2021) señala que la calidad de atención es esencial para atender necesidades de los pacientes en cada servicio. Destaca que la interrelación entre profesionales y la comunicación asertiva con los usuarios son pilares esenciales para lograr beneficios óptimos según las necesidades individuales. Asimismo, enfatiza en la importancia de un tratamiento adecuado, que puede modificar la percepción que tienen los usuarios respecto a las atenciones recibidas. Y la OMS (2019) indica que la atención de calidad es toda atención desde la rehabilitación, tratamiento, promoción y prevención que se da a toda la comunidad así se incrementa la posibilidad de ver los resultados positivos que generan avanza significativo en la atención integral de los pacientes.

Según la teoría de Parasuraman, 1988 se dio como modelo de SERQUAL, que nos indica que hay dimensiones para ver la atención de calidad. Una dimensión es elementos tangibles que, según Santamaría, 2018 indica la valoración de instalaciones, equipos e infraestructura con su modernidad además de sus ambientes limpieza.

La dimensión de la fiabilidad según Palacios (2021) es una de las dimensiones que es la habilidad de la institución para poder hacer un servicio

con éxito, aumentando los beneficios para usuario también reconocer los obstáculos que genera no cumplir con ello genera tener las evidencias de soluciones para prevenir los riesgos ante las atenciones. La dimensión capacidad de respuesta según Podesta (2018) nos dice que es la disposición de ayudar dándole una atención rápida y oportuna, esta dimensión también es la respuesta a un reclamo o solicitud, abastecimiento y solución de inconvenientes y/o problemas.

Y la dimensión la seguridad según Chiavenato (2013) indica que son las políticas y normas que hacen velar la protección del trabajador ante exposición de un peligro, por otro lado, nos indica que es la capacidad de brindar de sus conocimientos para atender al usuario con su trato amable y dando confianza para que puedan pasar su atención impecable. Y La dimensión la empatía según López (2018) indica que se refiere a buena comunicación y entender al paciente como uno mismo con trato amable y en equipo para el bienestar del usuario, por otro lado, también con una atención individual con un trato humano e equitativo.

Nos indica Mendoza (2017) que gestión es un proceso coherente y sistematizado, donde establecen en diferentes etapas en la planificación lo cuales están organizadas permitiendo un funcionamiento para que luego vea el cumplimiento de lo establecido.

En la actualidad, se compone por cuatro fases en el proceso de administración en los que tenemos es planificación, organización, control y dirección. Estas fases son importantes para lograr los objetivos planeados. (Callohuana, 2019). Cada una de estas etapas cumple un papel crucial en el ciclo de gestión de una organización, sin independientes y se desarrollan de manera continua a lo largo del tiempo en cualquier proceso administrativo efectivo. Planificación: Es la fase inicial y fundamental del proceso administrativo va los objetivos y/o metas. Organización: Implica estructurar lo financiero, materiales y recursos humanos de la organización de manera eficiente. Dirección: Se refiere al proceso de guiar y ordenar para llevar a fin los planes y control que es evaluar y monitorizar lo que se realiza para obtener las metas.

## II. METODOLOGÍA:

En este estudio se usó el tipo, enfoque y diseño de investigación:

**Tipo:** Se usó una investigación básica que es enfocada en la realización de procedimientos científicos cuyo propósito fundamental es generar conocimiento nuevo sobre un hecho o un objetivo específico. Este estudio busca descubrir para ayudar a disminuir brechas de conocimiento en un tema específico. Hernández et al (2014)

**Nivel:** Explicativo causal buscar ahondar en la comprensión de los ítems estudiados al ver las influencias de las relaciones causales entre ellos. Además, se describió el enfoque como correlacional explicativa causal. Es decir, se investigó cómo una variable puede influir o causar cambios en otra variable, utilizando métodos y técnicas para analizar esta relación de causalidad. Ramos et al. (2020)

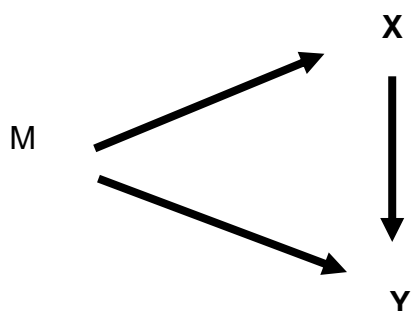
**Enfoque:** Tiene un enfoque cuantitativo en ello requiere técnicas cuantitativas para recopilar y analizar la información, permitiendo una evaluación objetiva optándose por un enfoque cuantitativo en este estudio, ya que se contrastó la investigación utilizando datos estadísticos. Se emplearon cuestionarios y herramientas estadísticas para analizar cada variable, tanto independiente como dependiente, y así poner a prueba las hipótesis formuladas en la investigación. Según Sampieri et al. (2003), este enfoque se centra en analizar las hipótesis a través de datos estadísticos y evidencia empírica.

**Diseño:** Según Escamilla (2020), estudio fue no experimental, lo que implica que no se realizaron alteraciones a ninguna de las variables del estudio. Este tipo de diseño es únicamente en la observación de las variables tal como se presentan en su entorno natural.

**Corte:** Se hizo estudio de corte transversal, por ende, recopila los datos en un solo momento como menciona Cvetkovic et al. (2021), se recolectan datos en un solo periodo de tiempo específico.

Tenemos el diseño según Sampieri et al., (2003)

**Figura 1**



X: Gestión administrativa

Y: Calidad en la atención

M : Muestra

R : Relación entre las variables

En esta investigación tenemos dos variables planteadas las cuales son:

Variable 1 - Independiente: Gestión administrativa, conjunto de acciones realizadas para orientar una organización, facilitando el uso eficiente de recursos para alcanzar las metas de una institución. (Deusto, 2021).

Variable 2 - Dependiente: Calidad de atención es la atención a las necesidades del cliente, donde se realiza todo aquello para cumplir los estándares y cubrir las necesidades, por otro lado, es cualquier actividad o beneficio que la parte usuaria recibe además esta correlacionada a la atención dentro de centro de salud en un servicio específico. (Horovitz, 2015)

La población del estudio está definida como los elementos accesibles que se encuentran en el entorno específico donde se desarrolla la investigación además como un conjunto completo de objetivos de estudio que son delimitados por el investigador de acuerdo a sus parámetros del estudio. En este caso, la población consistió en 52 personal que trabajan en un hospital ubicado en Virú, incluyendo individuos de ambos sexos. (Condori, 2020).

La muestra es una fracción relevante de la población completa. Por ende, aquí se utilizó un muestreo censal abarca a la totalidad de la población en vez de seleccionar solo una muestra representativa, lo que significa que todos los 52



profesionales de la salud que laboran en el hospital de Virú fueron incluidos en el estudio. Esto asegura que los resultados obtenidos reflejen con precisión las características de toda la población estudiada. (López, 2014).

El muestreo es un conjunto de técnicas utilizadas para obtener una muestra representativa de una población más grande. En tu caso, se utilizó un muestreo no probabilístico. Esta metodología garantiza que la muestra sea aleatoria y que cada individuo tenga una oportunidad equitativa de ser incluido (Degraeves, 2018)

La unidad de análisis en tu estudio fueron todos los profesionales de salud que trabajan en el hospital de estudio, tanto en roles administrativos como asistenciales. Esta unidad representa el objeto principal de estudio e interés para llevar a cabo la investigación, ya que se enfoca en comprender y analizar las características, percepciones o comportamientos de estos profesionales dentro del contexto hospitalario en Virú. (Sanchez,2020).

Se utilizó la técnica de encuesta que permitieran confirmar o refutar las hipótesis planteadas, y se emplearon preguntas confiables dirigidas a la muestra seleccionada. Y el instrumento específico usado es el cuestionario, diseñándose para la recolección de datos. El cuestionario basándose en una escala Likert que nos permite medir niveles de evaluación, proporcionando una manera precisa de evaluar las percepciones o actitudes de los participantes respecto a diferentes aspectos investigados en tu estudio. (Silva, 2020).

Se elaboró un cuestionario con una escala de Likert. La variable independiente se dividió en 4 dimensiones con un total de 20 preguntas, mientras que la variable dependiente se estructuró en 5 dimensiones con 25 preguntas, sumando un total de 45 preguntas en el cuestionario. Este cuestionario fue aplicado a toda la muestra seleccionada de manera personalizada. Para asegurar la validez de los cuestionarios, se empleó el juicio de expertos. Tres expertos con grado de magister evaluaron los cuestionarios y determinaron que estaban adecuadamente alineados con las variables de estudio.

Para la confiabilidad se empleó coeficiente Alfa de Cronbach con una prueba piloto con 20 personas. Los resultados obtenidos fueron V.D con 0.902 y V.I con 0.905. Estos valores de confiabilidad indican que los cuestionarios son consistentes y tienen una alta fiabilidad. Un coeficiente de Alfa de Cronbach mayor a 0.70 se considera aceptable en términos de confiabilidad. Esto significa que los instrumentos utilizados son adecuados para obtener mediciones precisas y que los resultados obtenidos son confiables, reduciendo así la posibilidad de sesgos en la investigación debido a la falta de consistencia en los instrumentos. (Villasís et al., 2018).

El método de análisis de datos implicará la recolección de datos mediante la data en Microsoft Excel. Posteriormente, utilizarás el software estadístico SPSS versión 27 para realizar el análisis estadístico. El análisis estadístico en SPSS te permitirá calcular las frecuencias y porcentajes relacionados con cada variable de estudio. Este proceso ayudará a obtener una visión detallada y cuantitativa de las respuestas obtenidas en el cuestionario, facilitando así la visualización de datos y la realización de conclusiones basadas en resultados estadísticamente significativos.

En primer lugar, se ha realizado un análisis descriptivo de cada objetivo, tanto generales como específicos, utilizando tablas cruzadas, bases de datos y gráficos correspondientes. Este análisis permitirá explorar y visualizar los datos obtenidos. Para los análisis inferenciales, se ha mencionado que se siguió la recomendación de Tapia et al. (2021) respecto a la prueba de normalidad. Dado que la muestra es  $> 50$  personas, he optado por utilizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov para corroborar normalidad. Ante ello Condori (2020) nos indica que seleccionar prueba hipótesis basadas en la normalidad de datos es fundamental para garantizar la validez de tus conclusiones estadísticas y asegurar que los resultados sean interpretables y significativos dentro del marco teórico de tu estudio.

Los resultados fueron mediante la muestra mediante la prueba Kolmogórov-Smirnov con ello nos indicó que no tienen una distribución normal cuanto al grado

de significancia fueron menores que 0,05 en la gestión administrativa y la variable calidad de atención tiene una distribución normal porque es mayor de 0,05; ante ello se empleó la regresión logística ordinaria (RLO) para la prueba de hipótesis.

Según la explicación de Benítez (2018), la regresión logística ordinal (RLO) se utiliza para analizar variables cuando la variable dependiente muestra una distribución normal y la variable independiente no sigue una distribución normal. En esta investigación, esto justifica el uso de RLO para examinar la relación de estudio.

El objetivo principal de aplicar la RLO en el estudio fue analizar las hipótesis planteadas y tomar decisiones basadas en los resultados obtenidos. Para evaluar si las hipótesis fueron aceptadas o rechazadas, se usó la prueba estadística de significancia (sig.). En este contexto, la significancia ( $\alpha$ ) se define como la probabilidad de que la hipótesis nula ( $H_0$ ) sea verdadera. Según la convención estándar, cuando  $\alpha$  es  $\leq 0,05$  se rechaza la hipótesis nula, indicando afirmación en la relación de estudio. Esta metodología te permite validar las conclusiones de la investigación de manera rigurosa, asegurando que los resultados sean confiables y puedan guiar decisiones.

En los aspectos éticos, es crucial abordar el aspecto ético en cualquier investigación, se garantiza que el trabajo es original porque se usó el software turnitin y en el estudio he considerado varios principios éticos importantes como: Anonimato y participación voluntaria: Garantice que la participación de los pacientes en la encuesta sea anónima y voluntaria. Esto protege la privacidad de los participantes. Autonomía: Respete al permitir que decidan libremente si querían ser parte de la investigación. Beneficencia: Busqué promover el bienestar de los pacientes mediante la investigación. No maleficencia: Me asegure de proteger la parte física y psicológica implica así disminuir posible daños o incomodidad que los participantes y justicia: Trate a todos los participantes de manera justa y profesional, asegurando que cada uno tenga las mismas condiciones en el estudio. Este principio garantiza la equidad en el tratamiento de los participantes. Al integrar estos principios éticos en la investigación, no solo estoy cumpliendo con estándares éticos importantes, sino que también estás fortaleciendo la credibilidad y la validez.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Análisis descriptivo

Ante los objetivos presentados en el estudio se plasma las tablas con los datos descriptivos obtenidos:

En referencia al OG: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024; tabla 1 y figura 2

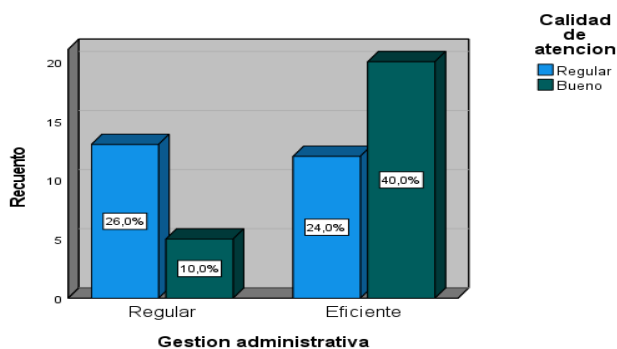
Tabla 1

*Cruce entre gestión administrativa y calidad de atención*

		Calidad de atención			Total
		Mala	Regular	Buena	
Gestión administrativa	Deficiente	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	Regular	0 0.0%	13 26.0%	5 10.0%	18 36.0%
	Eficiente	0 0.0%	12 24.0%	20 40.0%	32 64.0%
Recuento TOTAL		0 0.0%	25 50.0%	25 50.0%	50 100.0%

Figura 2

*Descriptivo entre gestión administrativa y calidad de atención*



En tabla 1 y figura 2 , el 64% refirieron que existe eficiente gestión administrativa y 36% refirieron que es regular. Sobre la calidad de atención el 50% mencionaron que es regular y 50% que es buena.

En referencia OE1: Determinar la influencia de entre la gestión administrativa y los elementos tangibles de la calidad de atención del servicio de medicina en un hospital de Viru, 2024, tabla 2 y figura 3

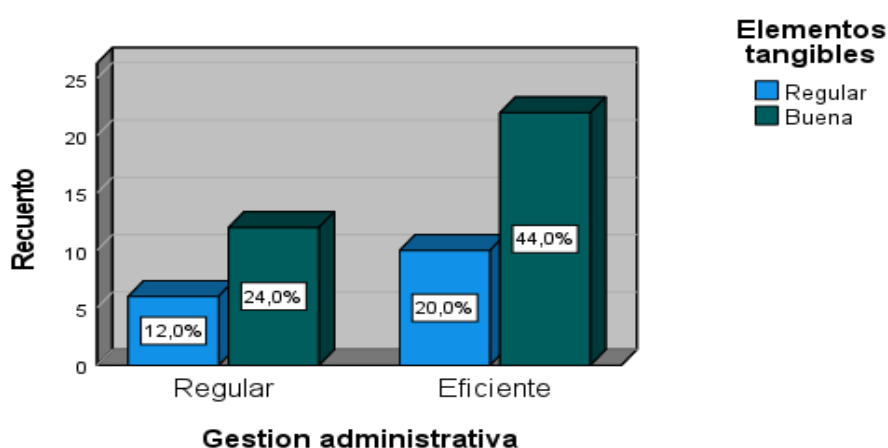
Tabla 2

*Cruce entre gestión administrativa y elementos tangibles*

		Elementos tangibles			Total
		Mala	Regular	Buena	
Gestión administrativa	Deficiente	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	Regular	0 0.0%	6 12.0%	12 24.0%	18 36.0%
	Eficiente	0 0.0%	10 20.0%	22 44.0%	32 64.0%
Total		0 0.0%	16 32.0%	34 68.0%	50 100.0%

Figura 3

*Descriptivo entre gestión administrativa y elementos tangibles*



En la tabla 2 y figura 3, 64% refirieron que existe eficiente gestión administrativa y 36% refirieron que es regular. En elementos tangibles el 32% mencionaron que es regular y 68% que es buena.

En OE2: Determinar la influencia entre la gestión administrativa y la fiabilidad de la calidad de atención del servicio de medicina en un hospital de Viru, 2024; se presenta table 3 y figura 4.

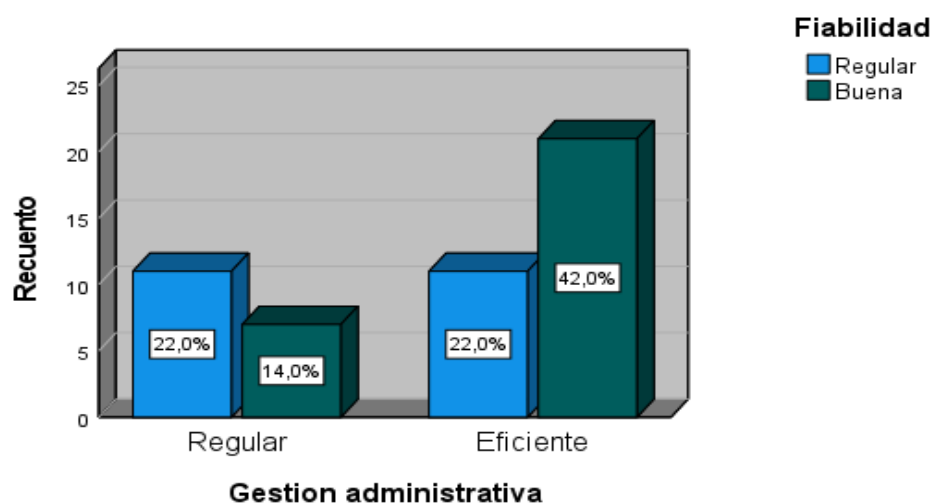
Tabla 3

*Cruce entre la gestión administrativa y fiabilidad*

		Fiabilidad			Total
		Mala	Regular	Buena	
Gestión administrativa	Deficiente	0	0	0	0
	Regular	0	11	7	18
	Eficiente	0	11	21	32
Total		0	22	28	50
		0.0%	44.0%	56.0%	100.0%

Figura 4

*Descriptivo entre gestión administrativa y fiabilidad*



En la tabla 3 y figura 4, 64% refirieron que existe eficiente gestión administrativa y 36% refirieron que es regular. En fiabilidad 44% mencionaron que es regular y 56% que es buena.

En OE3: \_ Determinar la influencia entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta del servicio de medicina en un hospital de Viru, 2024; tabla 4 y figura 5.

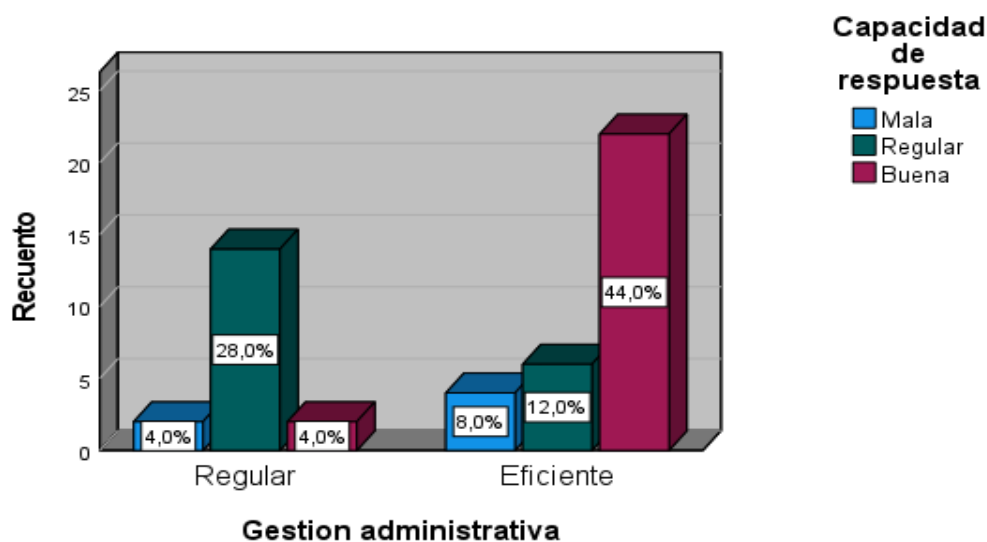
Tabla 4

*Cruce entre la gestión administrativa y capacidad de respuesta*

		Capacidad de respuesta			
		Mala	Regular	Buena	Total
Gestión administrativa	Deficiente	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	Regular	2 4.0%	14 28.0%	2 4.0%	18 36.0%
	Eficiente	4 8.0%	6 12.0%	22 44.0%	32 64.0%
Total		6 12.0%	20 40.0%	24 48.0%	50 100.0%

Figura 5

*Descriptivo entre gestión administrativa y capacidad de respuesta*



En la tabla 4 y figura 5 , 64% refirieron que existe eficiente gestión administrativa y 36% refirieron que es regular. En la capacidad de respuesta 40% mencionaron regular, 48% que es buena y 12% que es mala.

En OE4: Determinar la influencia entre la gestión administrativa y la seguridad del servicio de medicina en un hospital de Viru, 2024; tabla 5 y figura 6.

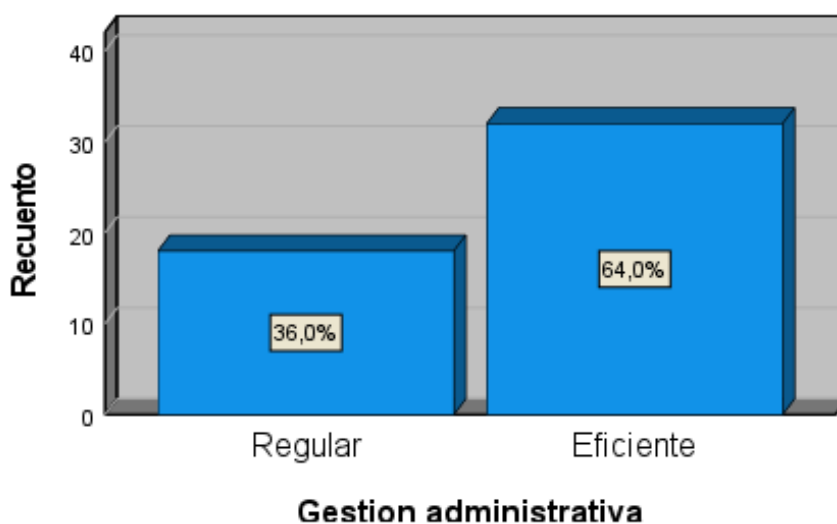
Tabla 5

*Cruce entre la gestión administrativa y seguridad*

		Seguridad			Total
		Buena	Regular	Mala	
Gestión administrativa	Deficiente	0	0	0	0
	Regular	0	0	18	18
	Eficiente	0	0	32	32
Total		0	0	50	50
		0.0%	0.0%	100.0%	100.0%

Figura 6

*Descriptivo entre gestión administrativa y seguridad*



En la tabla 5 y figura 6, 64% refirieron que existe eficiente gestión administrativa y 36% refirieron que es regular. En seguridad el 100% mencionaron que es mala.



En OE5: Determinar la influencia entre la gestión administrativa y la empatía del servicio de medicina en un hospital de Viru, 2024; se presenta tabla 6 y figura 7.

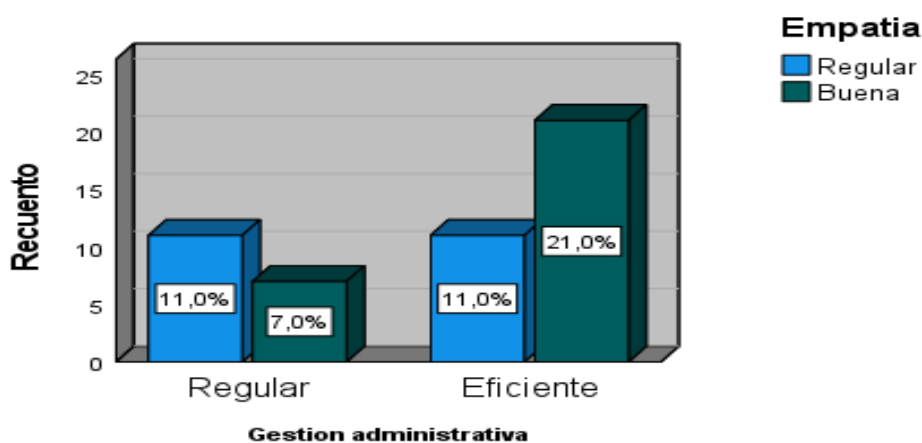
Tabla 6

*Cruce entre la gestión administrativa y empatía*

		Empatía			Total
		Mala	Regular	Buena	
Gestión administrativa	Deficiente	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	Regular	0 0.0%	11 22.0%	7 14.0%	18 36.0%
	Eficiente	0 0.0%	11 22.0%	21 42.0%	32 64.0%
Total		0 0.0%	22 44.0%	28 56.0%	50 100.0%

Figura 7

*Descriptivo entre gestión administrativa y empatía*



En la tabla 6 y figura 7, 64% de refirieron que existe eficiente gestión administrativa y 36% refirieron que es regular. En empatía el 44% mencionaron que es regular, 56% que es buena.

### 3.2 Análisis inferencial

Se hizo la prueba de normalidad Kolmogorov -Smirnov porque la muestra es 50 personales de salud.

Tabla 7

Coefficiente Kolmogorov -Smirnov de la gestión administrativa y la calidad de atención.

	Kolmogorov- Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig
Gestión administrativa	,133	50	,026
Calidad de atención	,111	50	,172
Elementos tangibles	,137	50	,019
Fiabilidad	,152	50	,006
Capacidad de respuesta	,162	50	,002
Seguridad	,162	50	,002
Empatía	,152	50	,006

En la tabla 7, el coeficiente Kolmogorov Smirnov de la variable gestión administrativa tiene p-valor  $< 0.05$  es no normal y la variable calidad de atención tiene p-valor  $> 0.05$  es normal, lo que quiere decir que se aplicará el estadístico de regresión logística ordinal (RLO).

En lo referido a la HG donde  $H_a$ : Existe influencia entre la gestión administrativa y la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024. Y  $H_0$ : No Existe influencia entre la gestión administrativa y la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024, tabla 8 y tabla 9

Tabla 8

*Informe de ajuste de modelo de la hipótesis general*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	251.956			
Final	190.816	61.140	20	0.000

En la tabla 8, la sig.=0,000(p< 0,05); aceptándose la hipótesis general planteada y rechaza la hipótesis nula(H0), ante ello se afirma la influencia.

Tabla 9

*El R<sup>2</sup> de la hipótesis general*

COX Y SNELL	0.706
NAGELKERKE	0.708

En la tabla 9, Cox y Snell indica que la gestión administrativa influye en la calidad de atención en un 70.6%. Y Nagelkerke en un 70.8%.

En lo referido a la HE01 donde Ha: Existe influencia entre la gestión administrativa y los elementos tangibles de la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024. Y H0: No Existe influencia entre la gestión administrativa y los elementos tangibles de la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024; tabla 10 y tabla 11

Tabla 10

*Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 01*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	154.620			
Final	115.250	39.370	20	0.006

En la tabla 10, la sig.=0,006(p< 0,05); aceptándose la hipótesis general planteada y rechaza la hipótesis nula(H0), ante ello se afirma la influencia.

Tabla 11

*El R<sup>2</sup> de la hipótesis específica 01*

COX Y SNELL	0.545
NAGELKERKE	0.556

En la tabla 11, Cox y Snell indica que la influencia en los elementos tangibles es en un 54.5%. Nagelkerke en un 55.6%.

En lo referido a la HE02 donde Ha: Existe influencia entre la gestión administrativa y la fiabilidad de la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024. H0: No influencia entre la gestión administrativa y la fiabilidad de la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024, se presenta la tabla 12 y tabla 13.

Tabla 12

*Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 02*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	151.701			
Final	100.186	51.516	20	0.000

En la Tabla 12, la sig.=0,000(p< 0,05); aceptándose la hipótesis general planteada y rechaza la hipótesis nula(H0), ante ello se afirma la influencia.

Tabla 13

*El R<sup>2</sup> de la hipótesis específica 02*

COX Y SNELL	0.643
NAGELKERKE	0.658

En la tabla 13, Cox y Snell indica que la influencia en la fiabilidad es en un 64.3%. Nagelkerke en un 65.8%.

En lo referido a la HE03 donde Ha: Existe influencia entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024. **Y la** H0: No Existe influencia entre la gestión administrativa y la capacidad de

respuesta del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024., se presenta la tabla 14 y tabla 15

Tabla 14

*Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 03*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	188.472			
Final	0.000	188.472	20	0.000

En la Tabla 14, la sig.=0,000( $p < 0,05$ ), aceptándose la hipótesis general planteada y rechaza la hipótesis nula( $H_0$ ), ante ello se afirma la influencia.

Tabla 15

*El  $R^2$  de la hipótesis específica 03*

COX Y SNELL	0.977
NAGELKERKE	0.992

En la tabla 15, Cox y Snell indica que la influencia en la capacidad de respuesta del servicio es en un 97.7%. Nagelkerke en un 92.2%.

En lo referido a la HE04 donde  $H_a$ : Existe influencia entre la gestión administrativa y la seguridad del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024. Y  $H_0$ : No existe influencia entre la gestión administrativa y la seguridad del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024, se presenta la tabla 16 y tabla 17.

Tabla 16

*Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 04*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	147.892			
Final	97.103	50.789	20	0.000

En la tabla 16, la sig.=0,000( $p < 0,05$ ) aceptándose la hipótesis general planteada y rechaza la hipótesis nula( $H_0$ ), ante ello se afirma la influencia.

Tabla 17

*El  $R^2$  de la hipótesis específica 04*

COX Y SNELL	0.638
NAGELKERKE	0.654

En la tabla 17, Cox y Snell indica que la influencia en la seguridad del servicio es en un 63.8%. Nagelkerke en un 65.4%.

En lo referido a la HE05 donde  $H_a$ : Existe influencia entre la gestión administrativa y la empatía del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024. Y  $H_0$ : No existe influencia entre la gestión administrativa y la empatía del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024, se presenta la tabla 18 y tabla 19.

Tabla 18

*Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 05*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	GI	Sig.
Sólo intersección	151.701			
Final	100.186	51.516	20	0.000

En la tabla 18, la sig.=0,000( $p < 0,05$ ) aceptándose la hipótesis general planteada y rechaza la hipótesis nula( $H_0$ ), ante ello se afirma la influencia.

Tabla 19

*El  $R^2$  de la hipótesis específica 04*

COX Y SNELL	0.643
NAGELKERKE	0.658

En la tabla 19, Cox y Snell indica que la influencia en la empatía del servicio es en un 64.3%. Y Nagelkerke en un 65.8%.

#### IV. DISCUSIÓN

En este estudio se menciona como objetivo general determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, de esta manera se trabajó con las dimensiones para la calidad de atención. Lo cual, se muestra en los resultados de la tabla 8 y 9 donde se ha aceptado la hipótesis de investigación ya que p-valor es 0,00 con ello hay una influencia directa y positiva entre las dos variables, por otro lado, el coeficiente de Cox y Snell es de 70.6%. Por ello según lo mencionado nos indica entre mejor sea la gestión administrativa mejor es la atención de calidad al paciente que se caracteriza estructura eficiente, recompensa, motivación y cumpliendo de objetivos del centro de estudio.

Tenemos como resultados que el 64% refirieron que existe eficiente gestión administrativa y el 36% que es regular. Ante la calidad de atención el 50% mencionaron que es regular y 50% que es buena indicándonos igual que Huamuro (2023) que hizo un estudio para ver la influencia indicando que tienen relación positiva ( $p < 0,05$ ) en la fase organización, dirección en la calidad de servicio, por ello, nos indica que las dos variables tienen relación.

Por otro lado, Cabrejo (2022) mostró 34.3% de los participantes consideraron que la gestión administrativa es deficiente, y la calidad de atención es calificada como regular debido a la falta de insumos, infraestructura, medicamentos, entre otros aspectos. Como conclusión, se identificó una influencia demostrada entre variables de estudio, con ello vemos que en países latinoamericanos se observa que hay carencia en el ámbito de salud pública, ante ello también desconocimiento de las normativas por ende también la falta de ética en ámbito de salud con ello también influye en forma negativa en muchos protocolos en ámbito salud siendo un claro ejemplo en la época de COVID-19 que se evidenció en todos los niveles de salud el déficit de gestión con contingencia nula y pobre cobertura de aseguramiento e equipamiento.

Y también Harajiin et al. (2019) se tiene una relación significativa y positiva ( $p < 0,05$ ); determinando que a mayor calidad mayor es la satisfacción; por eso es de

suma importancia atender con calidad de atención al paciente para que la satisfacción del paciente sea mayor por lo que vemos que según la realidad en muchos hospitales tienen deficiencia en ello generando incomodidad en el paciente. Por ende, Peña D. et al. (2022) nos indica que se debe implementar unas técnicas de gestión administrativa la misma que aportara a desarrollo de la institución, pero es sumo valor la opinión de los usuarios es de suma importancia para ver las deficiencias en un servicio brindado.

Por ello usó la teoría Parasuraman, 1988, que nos indica el modelo de SERQUAL, que nos indica que hay cinco dimensiones de análisis para ver la calidad de atención.

Al analizar las dimensiones nos indican que 32% mencionan que elementos tangibles es regular y 68% es buena, en fiabilidad 44% es regular y 55 % es bueno, capacidad de respuesta: 40% es regular, 48% buena, 12% mala; en seguridad el 100% nos indicaron mala; por último, en empatía: el 44 % es regular y 56% buena.

Nos basamos a la teoría Palacios (2021) es una de las dimensiones que es la habilidad de la institución para poder hacer un servicio con éxito, aumentando los beneficios para usuario y evitando deficiencia y errores por ello, como reconocer los obstáculos, la disminución de errores y las evidencias de soluciones para prevenir los riesgos.

Por otro lado, Podesta (2018) nos menciona que la dimensión capacidad de respuesta es la disposición de ayudar al usuario dándole un servicio oportuno y rápido. Además, nos indica que tiene que ver el tiempo de respuesta ante un reclamo o solicitud alguna atención, por otro lado, también soluciones a algunos inconvenientes y/o problemas.

Además, según Chiavenato (2013) que la dimensión la seguridad se refiere a normas que hacen velar la seguridad ante cualquier peligro, por otro lado, nos indica que es la capacidad de brindar de sus conocimientos para atender al usuario con su trato amable y dando confianza para que puedan pasar su atención impecable.



También López (2018) nos indica que la dimensión la empatía se refiere a buena comunicación y entender al paciente como uno mismo con trato amable y en equipo para el bienestar del usuario, por otro lado, también con una atención individual con un trato humano y equitativo.

Al ver los estudios, se indica que hay influencia positiva entre estas dos variables. Ante ello, Flores (2020) señala que la calidad de atención es fundamental para satisfacer las necesidades de pacientes en cada servicio. Destaca que la interrelación entre profesionales y la comunicación asertiva con los usuarios son pilares esenciales para lograr beneficios óptimos según las necesidades individuales. Asimismo, enfatiza en la importancia de un tratamiento adecuado, que puede modificar la percepción que tienen los usuarios respecto a las atenciones recibidas.

En el estudio estadístico el valor de la significancia fue sig. =0,000 ( $p < 0.05$ ) que nos indica que la hipótesis planteada es aceptada por ende hay influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención. Ante ello, según la prueba de Pseudo R<sup>2</sup> nos indica que hay una influencia considerable según Cox y Snell y Nagelkerke nos dice que es el 70,6% y 70,8% respectivamente.

Por otro lado, se analizó si la gestión administrativa tiene influencia en las dimensiones de calidad de atención que son capacidad de respuesta, elementos tangibles, seguridad y fiabilidad; lo cual nos salió una sig.=0,000( $p < 0,05$ ) nos indica que si hay influencia por ende nos acepta las hipótesis planteadas. Así como nos indica que Jaramillo et al (2020) que obtuvo como resultados  $p < 0.05$  en satisfacción de calidad de servicio, fiabilidad es de  $p < 0.05$ , empatía  $p < 0,05$ , su conclusión fue que al aumentar y mejorar los procesos de calidad hace que la satisfacción mejore en cada paciente.

Al realizar la prueba pseudo R cuadrado Cox y Snell para ver la influencia de la gestión administrativa con las dimensiones nos salió como resultado: 54.5% elemento tangibles, fiabilidad 64.3% , capacidad de respuesta 97.7%, seguridad

63.8% , empatía 64.3% . Por otro lado, al realizar la prueba pseudo R cuadrado Nagelkerke para ver la influencia de la gestión administrativa con las dimensiones nos salió como resultado 55.6 % elementos tangibles, 65.8% fiabilidad, capacidad de respuesta 92.2%, seguridad 65.4%, empatía 65.8%.

Al analizar, todo ellos nos damos cuenta que hay influencia positiva entre la gestión administrativa entre las dimensiones de calidad, esto influye en la satisfacción del paciente generando así reclamos consecutivos ante ello nos indica Guevara D. (2022) en este estudio como resultado nos demuestran que hay factores que influyen dentro del modelo de la gestión administrativa y sus dimensiones por eso mismo es la importancia de analizar donde está la deficiencia en estas dimensiones para poder plantearnos otro modelo administrativo para poder generar atención de calidad

Por otro lado, Gómez M.et al (2022) nos indica que el proceso administrativo cumple algunas funciones como: planear, organizar, dirigir y controlar por ello la gestión administrativa nos ayuda y es lo esencial para tener un servicio de calidad para los usuarios, por ello al analizar nuestros resultados nos indica que si hay influencia significativa en ello.

También Paredes (2020) usó un estudio no experimental, cuantitativo, transversal, con 368 pacientes de muestra. Los resultados mostraron que la empatía y la tangibilidad no fueron percibidas óptimamente por los pacientes, con porcentajes de 30.2% y 30.5%. Según estos hallazgos, el 15% de los pacientes aprueban la hipótesis de planteada.

Además, Pulido M. et al (2024) hay una correlación de 0.14 entre estas variables que nos indica que es forma positiva la relación. Indicando que se debe implementar medidas para mejorar y optimizar la gestión administrativa así influenciando y disminuyendo la morbilidad materna en el hospital de estudio; por ello mismo, vemos que se debe mejorar gestión administrativa para poder tener mejor infraestructura, equipos, gratuidad de atenciones, trabajadores incentivados para cumplir con la visión y misión de la institución. Por ello se requiere que una

buena gestión administrativa para disminuir la mortalidad los diferentes tipos de mortalidades en diferentes etapas de vida, por eso, también abarca una parte de calidad de atención que es atención oportuna para evitar consecuencias negativas. Por otro lado, Díaz (2021) también nos indica que según su estudio evidencio que existe influencia entre las variables de estudio.

Por ende, Mendoza et al.(2020) las dimensiones empatía con 33.5 %, elementos tangibles 40% , fiabilidad 32,2% , 35.6% en capacidad de respuesta y 38.3% en seguridad , teniendo alto porcentaje de insatisfacción de los pacientes , por ello , se da como conclusión que la incompetencia del personal administrativo sobre planes de mejora o interés por mejorar la calidad de atención, por ello es la importancia de obtener una buena gestión administrativa para que la satisfacción del paciente sea buena y sobre todo valore el trabajo de los hospitales de salud.

Ante ello en América Latina Martínez (2021) revela que la precariedad de las instalaciones a nivel general genera un disgusto a los pacientes atendidos. Además, se observa una planificación y gestión improvisada en la adquisición de materiales y recursos humanos, especialmente en las entidades del estado.

Ante el contexto peruano nos menciona Caycay (2018) que es evidente que la calidad ha sido un tema crítico y preocupante en el ámbito de salud. El deterioro en la atención médica se refleja en la insatisfacción de los usuarios, lo cual es fundamental de abordar para mejorar el sistema de salud en el país. Los estudios a nivel nacional, como se menciona, han revelado cifras preocupantes: el 52.5% de los usuarios reportan tener solo satisfacción parcial o insatisfacción con la atención recibida, por ello mismo, vemos como el estudio realizado nos demuestra que hay porcentaje resaltante en la influencia en ello.

## V. CONCLUSIONES

1. Hay influencia positiva ( $p < 0.05$ ) entre calidad de atención y la gestión administrativa, por ende, hay mejor calidad de atención porque hay una buena gestión administrativa.
2. Existe influencia positiva ante la gestión administrativa y la calidad de atención, con significancia de 0,000. Por otro lado, Cox y Snell con 70.6% y Nagelkerke 70.8% nos afirma lo indicado.
3. Existe influencia positiva ante la gestión administrativa y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención, con significancia de 0,000. Por otro lado, Cox y Snell con 54.5% y Nagelkerke con 55.6% nos afirma lo indicado.
4. Hay influencia positiva entre la gestión administrativa y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención, con significancia de 0,000. Por otro lado, Cox y Snell con 64.3% y Nagelkerke con 65.8% nos afirma lo indicado.
5. Hay influencia positiva entre la gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención, con significancia de 0,000. Por otro lado, Cox y Snell con 97.7% y Nagelkerke con 92.2% nos afirma lo mencionado.
6. Hay influencia positiva entre la gestión administrativa y la dimensión seguridad de la calidad de atención, con significancia de 0,000. Por otro lado, Cox y Snell con 63.8% y Nagelkerke con 65.4% nos afirma lo mencionado.
7. Hay influencia positiva entre la gestión administrativa y la dimensión empatía de la calidad de atención, teniendo una significancia fue 0,000. Por otro lado, Cox y Snell con 64.3% y Nagelkerke con 65.8% nos afirma lo mencionado.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la jefatura del hospital que adopte políticas mejores en referencia de gestión administrativa, con mayor relevancia y énfasis en las dimensiones que conforma la gestión administrativa, para lograr las metas establecidas.
2. Se sugiere instalar planes de mejora continua estableciendo visión, misión, objetivos, metas, indicadores además de un monitoreo constante para que se analice las deficiencias y corregir las falencias encontradas así poder mejorar como institución.
3. Elaborar y organizar un plan institucional que incentive al personal de salud de acuerdo a sus horarios y además de sus metas cumplidas, generando así una motivación constante del trabajador con el fin de que el recurso humano se comprometa con la institución.
4. Realizar pausas activas, charlas motivadoras con el servicio de psicología o trabajo social para el personal para evitar el estrés laboral y el descontento de atención del paciente.

## REFERENCIAS

- Abu, c. (2020). Calidad de los servicios y su papel en la mejora de la flexibilidad estratégica en los hospitales no gubernamentales. *Revista Internacional de Inv*, 100.
- Alzate, Y. M., Gauta, G. A., & Téllez, J. M. (2022). Correlation analysis between administrative management and internal user satisfaction at Red Salud Casanare E.S.E. during the Covid-19 pandemic in the year 2021. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*. Obtenido de [https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion\\_libre/article/view/10097/91](https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/10097/91) 90
- Amando, C. (2021). Gestión administrativa y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021. (Tesis de Maestría). Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86366/Amando\\_RCM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86366/Amando_RCM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cabrejo, J. (2021). Gestión administrativa y niveles de calidad de atención servicio de neurología Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021. (Tesis de posgrado). Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79914>
- Callohuanca, J. (2019). Gestión administrativa y su incidencia en el posicionamiento en el mercado de la institución educativa Grupo de la Paz – Lima (Tesis doctorado). Recuperado de: <https://1library.co/document/y4x80x0z-gestionadministrativa-incidencia-posicionamiento-mercado-institucion-educativagrup.html>
- Castro. (2020). Propuesta de mejora de la calidad de atención del servicio en consulta externa del Hospital III José Cayetano Heredia Piura. Piura: (Para optar el título profesional de ingeniero industrial). Universidad Nacional de Piura. Piura.
- Caycay, N. (2019). Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de rehabilitación del hospital regional de Huacho, 2018. Obtenido de <https://1library.co/document/q2e7w3jq-calidadatencion-satisfaccion-pacientes-servicio-medicina-rehabilitacionhospital.html>

- Chiavenato, I. (2013). Human resources management. The human capital of organizations. (8ª ed.) San Francisco: McGraw-Hill.
- Conde Camba, C. I. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante, Guayaquil–Ecuador,2020. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52692/Co>
- Condori-Ojeda, P. (2020). Universo, población y muestra. Curso. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Cvetkovic-Vega, Maguiña, J. L., Soto, A., Lama-Valdivia, J., & López, L. E. (2021). Estudios transversales. Lima: Scielo.
- Dam, S. & Dam, T. (2021). Relationships between service quality, brand image, customer satisfaction, and customer loyalty. The Journal of Asian Finance, Economics and Business, 8(3), 585-593. <https://koreascience.kr/article/JAKO202106438543453.page>
- Degraves, A. G. (2018). ¿Qué es y para que sirve el muestreo estadístico?. Fundacion para la investigación social avanzada. <https://isdfundacion.org/2018/10/10/que-es-y-para-que-sirve-el-muestreo-estadistico/>
- Dolechek: Lippert, T. V. (2019). Solving a Whale of a Problem: An Introduction to the Four Functions of Management in a Course in Management Principles. International Forum for Teaching Studies, 15(2), 29-35.
- Escamilla, M. D. (2020). Aplicación básica de los métodos científicos. Pachuca de Soto. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Sistema de Universidad Virtual. <https://www.rua.unam.mx/portal/recursos/ficha/78577/aplicacion-basica-de-los-metodos-cientificos-diseno-no-experimental>
- Flores, S., Acosta, O., Hernández, M., Delgado, S., Reyes, H. (2020). Calidad de la atención en diabetes tipo 2, avances y retos de 2012 a 2018-19 para el sistema de salud de México (Artículo científico). Recuperado de: <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=3ac53869-b52a-4d43-9a7b-c6752e386dbc%40redis>

- Franco, & Fullana. (2020). Influencia de los modelos de gestión basados en la colaboración público privada en la eficiencia técnica e investigadora de los hospitales del sistema sanitario público. *Revista de Contabilidad Spanish Accounting Review*, 23.
- García, R. (2021). Gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 Ministerio de Salud, Tarapoto 2020. (Tesis maestría). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56774>
- Gómez M. (2020). Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas. (Tesis previa 42 obtención del título de Magister en Salud Pública Mención). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2392/1/G%c3%93MEZ%20MENDOZA%20MAR%c3%8dA%20JOS%c3%89.pdf>
- Guevara Doris (2022) . Administrative management model to improve the health service of the hospital. *Sciendo*. 25(2). 169-174. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/4576/4908>
- Harajin, R., Al-Subaie, S. & Elzubair, A. (2019). The association between waiting time and patient satisfaction in outpatient clinics: Findings from a tertiary care hospital in Saudi Arabia. *Journal of family & community medicine*, 26(1), 17-27. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6335837/>
- Hernández Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F. J., & BendezuQuispe, G. (2020). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 36(1), 620-628. <https://www.scielo.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628/e>
- Hernández Valdiviezo Monserrat (2022). Analisis de la percepción de la calidad de la atencion medica al cliente externo que acude a hospitales del ministerio de salud pública, guayaquil - ecuador. Guayaquil



- Hernández Sampieri, C. (2014). Metodología de la investigación. México: McGRAW-HILL / Interamericana editores, S.A. DE C.V.
- Hurtado Manrique C. (2022). Calidad de Atención y Gestión Administrativa en Trabajadores de la Unidad de Seguros de un Hospital Público, Nuevo Chimbote, 2022 (tesis maestría). UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96819/Hurtado\\_MC-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96819/Hurtado_MC-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Jaramillo, C., Fabara, G. & Falcón, R. (2020). Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). Digital Publisher, 1(6), 4-23. doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324
- Leiva Azaran, K. N. (2023). Gestión administrativa y calidad de atención del personal de enfermería en un hospital público, 2022. Trujillo.
- López, A. (2018). Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en el Hospital Central PNP Luis Sáenz, Jesús María, 2018. (Tesis maestría). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25198>
- López, P. L. (2014). Población muestra y muestreo. Obtenido de Scielo: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)
- Mendoza A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. Revista científica Dominio de las ciencias. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3403/PATRICIA%20ELENA%20RAMOS%20LA%20ROSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mendoza, M. J., Montaña, F. M., Gaibor, C. E., & Gamboa, J. J. (2020). Analysis of the administrative management and quality of the emergency service of the San Rafael de Esmeraldas Type C Center. SAPIENZA: Revista Internacional de Estudios Interdisciplinarios. doi: <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i5.446>
- Naciones unidas (2018) . La agenda 2030 y los objetivos de desarrollo sostenible – una oportunidad para America latina y el caribe. (LC/G.2681-P/Rev.3), Santiago.

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/>

- Oppel. (2019). Assessing the link between human resource management decisions and patient satisfaction with quality of care. *Health Care Management Review*, 1/3. Volume 42 - (Number 1 - ), p 53-64 . doi:doi: 10.1097/ HMR.0000000000000087
- OPS. (2010). Metodología de gestión productiva de los servicios de salud - Introducción y generalidades. Obtenido de Organización Panamericana de la salud: [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=4531:2010-metodologia-gestion-productiva-servicios-saludintroduccion-generalidades&Itemid=3535&lang=es](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=4531:2010-metodologia-gestion-productiva-servicios-saludintroduccion-generalidades&Itemid=3535&lang=es)
- OMS. (2019). Guía para el análisis de requisitos, especificación de las aplicaciones y adquisición. El establecimiento de sistema de información en servicios de atención. Disponible en: [https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2009/HealthcareInformationSystem\\_Spa.pdf](https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2009/HealthcareInformationSystem_Spa.pdf)
- Palacios, P., Álvarez, J., Ramírez, C. (2021). Quality management of the User Service process. CIENCIAMATRIA. Recuperado de: <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.421>
- Parasuraman, A, Zeithaml, V., Berry, L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/profile/ValarieZeithaml2/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple\\_Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUALAMultiple-ItemScale-formeasuring-consumer-perceptions-of-service](https://www.researchgate.net/profile/ValarieZeithaml2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUALAMultiple-ItemScale-formeasuring-consumer-perceptions-of-service)
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería*, 9(1), 1-14. <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
- Podestá, L, y Maceda, M. (2018). Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n3.08>

- Portoviejo. MQRInvestigar, 8(1), 877–900.  
<https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.1.2024.877-900>
- Pulido-Vera, M. P., & Acosta-Chávez, D. A. (2024). Gestión de las funciones administrativas y su incidencia en la calidad de atención al paciente con morbilidad materna. Caso Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda del cantón
- Ramos Díaz, V. R. (2020). Investigación aplicada en tiempos de COVID-19. Scielo. doi:10.4321/s1699-714x2020000200003
- Saavedra Chinchande J. (2023). Influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención del personal de farmacia de un hospital de Guayaquil 2023. Tesis. Repositorio de UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121192/Saavedra\\_C HJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121192/Saavedra_C HJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sampieri Hernandez, R., Collado Fernandez, C., & Lucio Baptista, P. (2003). Metodología de la Investigación. Distrito Federal: McGraw-Hill Interamericana
- Sanchez, A. C., Gavilano, L. E., & Arias, R. A. (2020). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Lima: Revista Horizonte Médico. doi:dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02
- Silva, D. d. (2020). Qué es escala de Likert y cómo aplicarla..Zendes- Web Content & SEO Associate. <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-escala-de-likert/>
- Thompson, A. et al. (2017). Strategic management. Theory and cases. (20.<sup>a</sup> ed.) Mg Graw Hill.
- Villasís-Keever MÁ, M.-G. H.-C.-N. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de. Rev Alerg Mex - Scielo. doi: 10.29262/ram.v65i4.560

## **ANEXOS**

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Anexo 3: Modelo de consentimiento y/o asentimiento informado, formato UCV.

Anexo 4: Matriz de evaluación por juicio de expertos, formato UCV

Anexo 5: Reporte de similitud en SOFTWARE TUNITIN

Anexo 6: Otros anexos

Resultados del análisis de consistencia interna

Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Autorización de la aplicación del instrumento firmado

Tabla de prueba de normalidad

Matriz de consistencia

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Es el conjunto de actividades que se hace para dirigir una organización para poder lograr los objetivos propuestos (Deusto, 2021).	La gestión administrativa comprende las dimensiones de planificación, organización, dirección y control para poder lograr los objetivos propuestos.	PLANIFICACIÓN	Objetivos	ORDINAL  Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
				Plan operativo	
				Metas	
				Estrategias	
			ORGANIZACIÓN	Comunicación	
				Eficiencia	
				Trabajo en equipo	
				Proactividad	
			DIRECCIÓN	Organigrama	
				Liderazgo	
				Motivación	
				Comunicación	
			CONTROL	Toma de decisiones	
Calidad					
Monitoreo					
Tiempo/evaluación /registro					

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	Es la atención a las necesidades del cliente, donde se realiza todo aquello para cumplir los estándares y cubrir las necesidades. (Bustamante et al., 2019).	La calidad de atención es un proceso para la satisfacción de las necesidades y requerimientos de los pacientes mediante la aplicación de la escala valorativa SERQUAL se midió la calidad de servicio de acuerdo a sus 5 dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	Estado físico de las instalaciones	<b>ORDINAL</b>  Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
				Modernidad	
				Eficiencia	
				Apoyo	
				Equipos y limpieza de las instalaciones	
			<b>FIABILIDAD</b>	Satisfacción	
				Prontitud	
				Confianza	
				Interés	
				Cumplimiento	
				Disposición del personal	
			<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Tiempo de espera	
				Articulación de los servicios	
				Atención de reclamo	
				Servicio rápido	
			<b>SEGURIDAD</b>	Confianza	
				Desempeño	
				Ambiente adecuado	
				Trato al personal	
				Responsabilidad	
<b>EMPATÍA</b>	Atención humanizada y necesidades				

Anexo 2 : Instrumento de recolección de datos

**CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

El siguiente cuestionario tiene el fin de obtener resultados para una investigación científica, motivo por el cual se le solicita responder con toda la formalidad; debe de completar todas las preguntas y tenga la seguridad que los datos recabados serán analizados de forma confidencial. A continuación, detallamos los criterios y el puntaje:

Criterios	Puntaje
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

INSTRUCCIONES: De manera consiente marque con un aspa (X) la alternativa que usted considere conveniente.

Ud. da su consentimiento para aplicar el cuestionario.

SI	NO
----	----

N°	ÍTEMS	ALTERNATIVA				
		NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
<b>D1: PLANIFICACIÓN</b>						
1	¿Ud. conoce los objetivos y misión del hospital?					
2	¿Ud. Conoce algunas estrategias de mejora que se ha realizado en el hospital?					
3	El jefe y coordinadores de área muestran capacidad de planificación estratégica.					
4	El personal cumple con los objetivos planeados.					
5	El proceso de planeación de actividades es integral, permanente y participativo.					
6	Existe un adecuado plan operativo que guarda relación con la atención de los pacientes.					
<b>D2: ORGANIZACIÓN</b>						

7	¿Ud. considera que el hospital tiene un organigrama escrito, conocido y acatado para las atenciones de los pacientes?					
8	¿Ud. considera que las autoridades del hospital propician el trabajo en equipo y comunicación asertiva?					
9	El personal de la unidad conocer y realiza sus funciones específicas.					
10	Existe un adecuado trabajo en equipo dentro de la unidad.					
11	Existe una adecuada coordinación de la unidad con las demás áreas del hospital.					
<b>D3: DIRECCIÓN</b>						
12	¿Ud. está de acuerdo con el estilo de liderazgo directivo aplicado en el hospital?					
13	¿Ud. Cree que el líder del hospital toma decisiones adecuadas para la atención de calidad del paciente?					
14	Existen estrategias de motivación (reconocimientos, etc.) para el personal por parte de la jefatura.					
<b>D4 : CONTROL</b>						
15	¿Ud. Considera que las autoridades supervisan de forma permanente el desempeño laboral para ver las mejoras necesarias?					
16	Las jefaturas capacitan permanentemente al personal para que realice sus funciones de manera adecuada y cumplir los objetivos.					
17	Existe un monitoreo adecuado de los equipos y sistemas instalados dentro de los consultorios.					
18	El desempeño laboral del personal del hospital es evaluado de forma adecuada y continua.					
19	Existe un monitoreo y evaluación adecuada de los procedimientos que se realizan los consultorios.					
20	¿Ud. Considera que el tiempo de atención para los pacientes es suficiente para que sea completa?					



## **CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE UN HOSPITAL DE VIRU**

El siguiente cuestionario tiene el fin de obtener resultados para una investigación científica, motivo por el cual se le solicita responder con toda la formalidad; debe de completar todas las preguntas y tenga la seguridad que los datos recabados serán analizados de forma confidencial. A continuación, detallamos los criterios y el puntaje:

Criterios	Puntaje
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

INSTRUCCIONES: De manera consiente marque con un aspa (X) la alternativa que usted considere conveniente.

Ud. da su consentimiento para aplicar el cuestionario

SI	NO
----	----

N°	ÍTEMS	ALTERNATIVA				
		NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
<b>D1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
1	Las instalaciones del hospital se encuentran en buenas condiciones					
2	Las instalaciones del hospital se encuentran limpias y ordenadas para sus labores					
3	¿Ud. considera que los equipos que utiliza para la atención son modernos?					
4	¿Ud cree que el personal que atiende tiene identificación y buena presencia?					
5	Las historias clínicas se encuentran disponibles y de forma ordenada.					
<b>D2: FIABILIDAD</b>						
6	¿Ud. considera que el servicio cumple con el servicio prometido?					
7	El hospital cuenta con personal idóneo para atender los requerimientos de los pacientes					
8	El personal soluciona con rapidez los problemas suscitados en la prestación de los servicios					

9	El personal tiene y maneja sus registros de forma clara y ordenada para la atención adecuada.					
10	Se le entrega todos los medicamentos y se realiza los exámenes complementarios que el paciente es necesita.					
<b>D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
11	Las quejas y reclamos del paciente se resuelven de forma oportuna y equitativa.					
12	El tiempo de espera del paciente para su atención es corto.					
13	Las prestaciones de salud se realizan de manera oportuna y completa a los pacientes.					
14	El personal está dispuesto a resolver las preguntas o inquietudes del paciente.					
15	El equipo de trabajo coopera entre si para cumplir con las necesidades del paciente.					
<b>D4: SEGURIDAD</b>						
16	El horario de atención es conveniente para los usuarios					
17	Las instalaciones donde se realizan la atención son seguras y apropiadas.					
18	El comportamiento del personal genera confianza en el paciente					
19	La solución dada por el personal es apropiada a la necesidad del paciente					
20	El personal responde de forma apropiada a las inquietudes y dudas del paciente					
<b>D5: EMPATÍA</b>						
21	¿Ud. considera que el personal da un trato amable y empático al paciente?					
22	¿Ud. considera que los trabajadores están dispuestos a apoyar de forma empática a todos los pacientes?					
23	La atención al paciente es personalizada.					
24	El personal muestra interés y comprensión frente a las necesidades y sentimientos del paciente					

25	En la atención del paciente se explica sobre el tratamiento que recibirá el paciente y exámenes complementarios.					
----	--	--	--	--	--	--

Anexo 3: Modelo de consentimiento y/o asentimiento informado, formato UCV.

### Consentimiento Informado

**Título de la investigación:** Influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024.

**Investigadora:** MARIA DE LA CRUZ ORTIZ

**Propósito del estudio:** Le invitamos a participar en la investigación titulada "Influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024", cuyo objetivo es Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de postgrado de la maestría 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 Hospital provincial de Virú.

**Describir el impacto del problema de la investigación:** Es ver si hay influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú en el año 2024 para poder analizar los determinantes que influyen negativamente en dichos procesos.

#### 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 minutos y se realizará en el ambiente de consulta externa de la institución hospital provincial de Virú. 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 María de la Cruz Ortiz y asesor González González, Dionicio Godofredo

#### Consentimiento

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

Nombre y apellidos: Mariela Amaya Astivia  
Fecha y hora: 01-07-2024

Activar Windows

Ve a Configuración para act

### Consentimiento informado

**Título de la investigación:** Influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024.

**Investigadores:** MARÍA DE LA CRUZ ORTIZ

**Propósito del estudio:** Le invitamos a participar en la investigación titulada "Influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024". cuyo objetivo es Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de postgrado de la maestría 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 Hospital provincial de Virú.

**Describir el impacto del problema de la investigación:** Es ver si hay influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú en el año 2024 para poder analizar los determinantes que influyen negativamente en dichos procesos.

#### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (estructura los procedimientos de la encuesta):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán estos personales y algunas preguntas

2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente de consulta externa de la institución hospital provincial de Virú. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán confidenciales 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. Participar a la encuesta 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 incómodos. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):** Se le informará que los resultados de la investigación se le acercará 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 podría convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):** Los datos recopilados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinda 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 consecuentemente.

**Problemas o preguntas:** Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador María de la Cruz Ortiz y asesor González González Dirección Gerente.

#### Consentimiento

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

Nombre y apellidos Lezano Santiago Norma  
Fecha y hora 01 Julio del 2024 08:40 AM

### Consentimiento Informado

**Título de la Investigación:** Influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Viru, 2024.

**Investigadora:** MARIA DE LA CRUZ ORTIZ

**Propósito del estudio:** Le invitamos a participar en la investigación titulada "Influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Viru, 2024", cuyo objetivo es Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Viru, 2024. Esta investigación es patrocinada por estudiantes del programa de postgrado de la maestría 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 Hospital provincial de Viru.

**Describir el impacto del problema de la investigación:** Es ver si hay influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Viru en el año 2024 para poder analizar los determinantes que influyen negativamente en dicho proceso.

**Participación:**

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

1. Se realizará una entrevista o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas.

2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente de consulta externa de la institución hospital provincial de Viru. La investigación se desarrollará e guía de entrevista según codificado usando un número de identificación y por lo tanto serán anónimas. Participación voluntaria (sin costo de alojamiento). Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Poderse a la aceptación no denota conculcar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (concepto de no maleficencia): Indicar si participare la evidencia 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 responder o no.

**Beneficio (principio de beneficencia):** Se le informará que los resultados de la investigación se le darará 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 brinda es estrictamente 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 María de la Cruz Ortiz y asesor González González, Domicio Godricho.

**Consentimiento:**

Después de haber leído los contenidos de la investigación autorizo participar en la investigación en las mencionadas.

Nombre y apellidos: Kelvin T. Dorosario Sandoval

Fecha y hora: 01.03.24 8:00 a.m.

## Anexo 4: Evaluación por juicio de expertos

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: INFLUENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE ATENCIONES EN PACIENTES DE MEDICINA DE UN HOSPITAL DE VIRÚ, 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/el ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/el ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está Midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DE LA  
VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
PLANIFICACIÓN	OBJETIVO	¿Ud. conoce los objetivos y misión del hospital?	1	1	1	1	
	ESTRATEGIAS	¿Ud. Conoce algunas estrategias de mejora que se ha realizado en el hospital?	1	1	1	1	
	ESTRATEGIAS	El jefe y coordinadores de área muestran capacidad de planificación estratégica.	1	1	1	1	
	METAS	El personal cumple con los objetivos planeados.	1	1	1	1	
	METAS	El proceso de planeación de actividades es integral, permanente y participativo.	1	1	1	1	
	PLAN OPERATIVO	Existe un adecuado plan operativo que guarda relación con la atención de los pacientes.	1	1	1	1	
ORGANIZACIÓN	ORGANIGRAMA	¿Ud. considera que el hospital tiene un organigrama escrito, conocido y acatado para las atenciones de los pacientes?	1	1	1	1	
	COMUNICACIÓN	¿Ud. considera que las autoridades del hospital propician el trabajo en equipo y comunicación asertiva?	1	1	1	1	
	EFICIENCIA	El personal de la unidad conocer y realiza sus funciones específicas.	1	1	1	1	
	TRABAJO EN EQUIPO	Existe un adecuado trabajo en equipo dentro de la unidad.	1	1	1	1	
	TRABAJO EN EQUIPO	Existe una adecuada coordinación de la unidad con las demás áreas del hospital.	1	1	1	1	
DIRECCIÓN	LIDERAZGO	¿Ud. está de acuerdo con el estilo de liderazgo directivo aplicado en el hospital?	1	1	1	1	
	TOMA DE DECISIONES	¿Ud. Cree que el líder del hospital toma decisiones adecuadas para la atención de calidad del paciente?	1	1	1	1	
	MOTIVACIÓN	Existen estrategias de motivación (reconocimientos,	1	1	1	1	



		etc.) para el personal por parte de la jefatura.					
<b>CONTROL</b>	<b>MONITOREO</b>	¿Ud. Considera que las autoridades supervisan de forma permanente el desempeño laboral para ver las mejoras necesarias?	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
	<b>MONITOREO</b>	Las jefaturas capacitan permanentemente al personal para que realice sus funciones de manera adecuada y cumplir los objetivos.	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
	<b>MONITOREO</b>	Existe un monitoreo adecuado de los equipos y sistemas instalados dentro de los consultorios.	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
	<b>EVALUACIÓN</b>	El desempeño laboral del personal del hospital es evaluado de forma adecuada y continua.	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
	<b>EVALUACIÓN</b>	Existe un monitoreo y evaluación adecuada de los procedimientos que se realizan los consultorios.	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
	<b>CALIDAD</b>	¿Ud. Considera que el tiempo de atención para los pacientes es suficiente para que sea completa?	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	

<b>NOMBRE DE INSTRUMENTO</b>	CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
<b>OBJETO DE INSTRUMENTO</b>	Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024.
<b>NOMBRE Y APELLIDOS DEL EXPERTO</b>	Tania Giovanna Quintana Soles
<b>DOCUMENTO DE IDENTIDAD</b>	44338050
<b>AÑOS DE EXPERIENCIA</b>	<b>07 años</b>
<b>MÁXIMO GRADO ACADÉMICO</b>	Maestra en gestión pública
<b>NACIONALIDAD</b>	Peruana
<b>INSTITUCIÓN</b>	Unidad ejecutora 412 Salud Viru
<b>NÚMERO DE TELÉFONO</b>	973752542

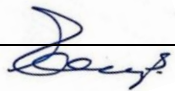
<b>FIRMA</b>	
<b>FECHA</b>	20 de mayo del 2024

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DE LA VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN**

<b>DIMENSION</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>INSTALACIONES</b>	Las instalaciones del hospital se encuentran en buenas condiciones.	1	1	1	1	
	<b>LIMPIEZA DE INSTALACIONES</b>	Las instalaciones del hospital se encuentran limpias y ordenadas para sus labores.	1	1	1	1	
	<b>MODERNIDAD</b>	¿Ud. considera que los equipos que utiliza para la atención son modernos?	1	1	1	1	
	<b>EFICIENCIA</b>	¿Ud cree que el personal que atiende tiene identificación y buena presencia?	1	1	1	1	
	<b>APOYO</b>	Las historias clínicas se encuentran disponibles y de forma ordenada.	1	1	1	1	
<b>FIABILIDAD</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>	¿Ud. considera que el servicio cumple con el servicio prometido?	1	1	1	1	
	<b>SATISFACCIÓN</b>	El hospital cuenta con personal idóneo para atender los requerimientos de los pacientes	1	1	1	1	
	<b>PRONTITUD</b>	El personal soluciona con rapidez los problemas suscitados en la prestación de los servicios	1	1	1	1	

	<b>PRONTITUD</b>	El personal tiene y maneja sus registros de forma clara y ordenada para la atención adecuada.	1	1	1	1	
	<b>SATISFACCIÓN</b>	Se le entrega todos los medicamentos y se realiza los exámenes complementarios que el paciente es necesita.	1	1	1	1	
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>ATENCIÓN A RECLAMO</b>	Las quejas y reclamos del paciente se resuelven de forma oportuna y equitativa.	1	1	1	1	
	<b>TIEMPO DE ESPERA</b>	El tiempo de espera del paciente para su atención es corto.	1	1	1	1	
	<b>SERVICIO RÁPIDO</b>	Las prestaciones de salud se realizan de manera oportuna y completa a los pacientes.	1	1	1	1	
	<b>ARTICULACIÓN</b>	El personal está dispuesto a resolver las preguntas o inquietudes del paciente.	1	1	1	1	
	<b>SERVICIO RAPIDO</b>	El equipo de trabajo coopera entre si para cumplir con las necesidades del paciente.	1	1	1	1	
<b>SEGURIDAD</b>	<b>CONFIANZA</b>	El horario de atención es conveniente para los usuarios	1	1	1	1	
	<b>CONFIANZA</b>	Las instalaciones donde se realizan la atención son seguras y apropiadas.	1	1	1	1	
	<b>DESEMPEÑO</b>	El comportamiento del personal genera confianza en el paciente	1	1	1	1	
	<b>DESEMPEÑO</b>	La solución dada por el personal es apropiada a	1	1	1	1	

		la necesidad del paciente					
	<b>CONFIANZA</b>	El personal responde de forma apropiada a las inquietudes y dudas del paciente	1	1	1	1	
<b>EMPATÍA</b>	<b>ATENCIÓN HUMANIZADA Y NECESIDADES</b>	¿Ud. considera que el personal da un trato amable y empático al paciente?	1	1	1	1	
		¿Ud. considera que los trabajadores están dispuestos a apoyar de forma empática a todos los pacientes?	1	1	1	1	
		La atención al paciente es personalizada.	1	1	1	1	
		El personal muestra interés y comprensión frente a las necesidades y sentimientos del paciente	1	1	1	1	
		En la atención del paciente se explica sobre el tratamiento que recibirá el paciente y exámenes complementarios.	1	1	1	1	

<b>NOMBRE DE INSTRUMENTO</b>	<b>CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN</b>
<b>OBJETO DE INSTRUMENTO</b>	Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024.
<b>NOMBRE Y APELLIDOS DEL EXPERTO</b>	Tania Giovanna Quintana Soles
<b>DOCUMENTO DE IDENTIDAD</b>	44338050
<b>AÑOS DE EXPERIENCIA</b>	07 años
<b>MAXIMO GRADO ACADÉMICO</b>	Maestra en gestión publica
<b>NACIONALIDAD</b>	Peruana
<b>INSTITUCIÓN</b>	Unidad ejecutora 412 Salud Viru
<b>NÚMERO DE TELÉFONO</b>	973752542
<b>FIRMA</b>	
<b>FECHA</b>	20 de mayo del 2024

## Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: INFLUENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE ATENCIONES EN PACIENTES DE MEDICINA DE UN HOSPITAL DE VIRÚ, 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/el ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/el ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está Midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DE LA  
VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
PLANIFICACIÓN	OBJETIVO	¿Ud. conoce los objetivos y misión del hospital?	1	1	1	1	
	ESTRATEGIAS	¿Ud. Conoce algunas estrategias de mejora que se ha realizado en el hospital?	1	1	1	1	
	ESTRATEGIAS	El jefe y coordinadores de área muestran capacidad de planificación estratégica.	1	1	1	1	
	METAS	El personal cumple con los objetivos planeados.	1	1	1	1	
	METAS	El proceso de planeación de actividades es integral, permanente y participativo.	1	1	1	1	
	PLAN OPERATIVO	Existe un adecuado plan operativo que guarda relación con la atención de los pacientes.	1	1	1	1	
ORGANIZACIÓN	ORGANIGRAMA	¿Ud. considera que el hospital tiene un organigrama escrito, conocido y acatado para las atenciones de los pacientes?	1	1	1	1	
	COMUNICACIÓN	¿Ud. considera que las autoridades del hospital propician el trabajo en equipo y comunicación asertiva?	1	1	1	1	
	EFICIENCIA	El personal de la unidad conocer y realiza sus funciones específicas.	1	1	1	1	
	TRABAJO EN EQUIPO	Existe un adecuado trabajo en equipo dentro de la unidad.	1	1	1	1	
	TRABAJO EN EQUIPO	Existe una adecuada coordinación de la unidad con las demás áreas del hospital.	1	1	1	1	
DIRECCIÓN	LIDERAZGO	¿Ud. está de acuerdo con el estilo de liderazgo directivo aplicado en el hospital?	1	1	1	1	
	TOMA DE DECISIONES	¿Ud. Cree que el líder del hospital toma decisiones adecuadas para la atención de calidad del paciente?	1	1	1	1	
	MOTIVACIÓN	Existen estrategias de motivación (reconocimientos, etc.) para el personal por parte de la jefatura.	1	1	1	1	

<b>CONTROL</b>	<b>MONITOREO</b>	¿Ud. Considera que las autoridades supervisan de forma permanente el desempeño laboral para ver las mejoras necesarias?	1	1	1	1	
	<b>MONITOREO</b>	Las jefaturas capacitan permanentemente al personal para que realice sus funciones de manera adecuada y cumplir los objetivos.	1	1	1	1	
	<b>MONITOREO</b>	Existe un monitoreo adecuado de los equipos y sistemas instalados dentro de los consultorios.	1	1	1	1	
	<b>EVALUACIÓN</b>	El desempeño laboral del personal del hospital es evaluado de forma adecuada y continua.	1	1	1	1	
	<b>EVALUACIÓN</b>	Existe un monitoreo y evaluación adecuada de los procedimientos que se realizan los consultorios.	1	1	1	1	
	<b>CALIDAD</b>	¿Ud. Considera que el tiempo de atención para los pacientes es suficiente para que sea completa?	1	1	1	1	

<b>NOMBRE DE INSTRUMENTO</b>	CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
<b>OBJETO DE INSTRUMENTO</b>	Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024.
<b>NOMBRE Y APELLIDOS DEL EXPERTO</b>	Marilyn Yesica Villa Seminario
<b>DOCUMENTO DE IDENTIDAD</b>	43341526
<b>AÑOS DE EXPERIENCIA</b>	16 años
<b>MÁXIMO GRADO ACADÉMICO</b>	Maestra en gestión de servicios de salud
<b>NACIONALIDAD</b>	Peruana
<b>INSTITUCIÓN</b>	Hospital Provincial de Viru
<b>NÚMERO DE TELÉFONO</b>	964631783
<b>FIRMA</b>	
<b>FECHA</b>	20 de mayo del 2024


**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DE LA  
VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN**

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>INSTALACIONES</b>	Las instalaciones del hospital se encuentran en buenas condiciones.	1	1	1	1	
	<b>LIMPIEZA DE INSTALACIONES</b>	Las instalaciones del hospital se encuentran limpias y ordenadas para sus labores.	1	1	1	1	
	<b>MODERNIDAD</b>	¿Ud. considera que los equipos que utiliza para la atención son modernos?	1	1	1	1	
	<b>EFICIENCIA</b>	¿Ud cree que el personal que atiende tiene identificación y buena presencia?	1	1	1	1	
	<b>APOYO</b>	Las historias clínicas se encuentran disponibles y de forma ordenada.	1	1	1	1	
<b>FIABILIDAD</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>	¿Ud. considera que el servicio cumple con el servicio prometido?	1	1	1	1	
	<b>SATISFACCIÓN</b>	El hospital cuenta con personal idóneo para atender los requerimientos de los pacientes	1	1	1	1	
	<b>PRONTITUD</b>	El personal soluciona con rapidez los problemas suscitados en la prestación de los servicios	1	1	1	1	
	<b>PRONTITUD</b>	El personal tiene y maneja sus registros de forma clara y	1	1	1	1	



		ordenada para la atención adecuada.					
	<b>SATISFACCIÓN</b>	Se le entrega todos los medicamentos y se realiza los exámenes complementarios que el paciente es necesita.	1	1	1	1	
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>ATENCIÓN A RECLAMO</b>	Las quejas y reclamos del paciente se resuelven de forma oportuna y equitativa.	1	1	1	1	
	<b>TIEMPO DE ESPERA</b>	El tiempo de espera del paciente para su atención es corto.	1	1	1	1	
	<b>SERVICIO RÁPIDO</b>	Las prestaciones de salud se realizan de manera oportuna y completa a los pacientes.	1	1	1	1	
	<b>ARTICULACIÓN</b>	El personal está dispuesto a resolver las preguntas o inquietudes del paciente.	1	1	1	1	
	<b>SERVICIO RÁPIDO</b>	El equipo de trabajo coopera entre si para cumplir con las necesidades del paciente.	1	1	1	1	
<b>SEGURIDAD</b>	<b>CONFIANZA</b>	El horario de atención es conveniente para los usuarios	1	1	1	1	
	<b>CONFIANZA</b>	Las instalaciones donde se realizan la atención son seguras y apropiadas.	1	1	1	1	
	<b>DESEMPEÑO</b>	El comportamiento del personal genera confianza en el paciente	1	1	1	1	
	<b>DESEMPEÑO</b>	La solución dada por el personal es apropiada a la necesidad del paciente	1	1	1	1	
	<b>CONFIANZA</b>	El personal responde de forma apropiada a	1	1	1	1	

		las inquietudes y dudas del paciente					
<b>EMPATÍA</b>	<b>ATENCIÓN HUMANIZADA Y NECESIDADES</b>	¿Ud. considera que el personal da un trato amable y empático al paciente?	1	1	1	1	
		¿Ud. considera que los trabajadores están dispuestos a apoyar de forma empática a todos los pacientes?	1	1	1	1	
		La atención al paciente es personalizada.	1	1	1	1	
		El personal muestra interés y comprensión frente a las necesidades y sentimientos del paciente	1	1	1	1	
		En la atención del paciente se explica sobre el tratamiento que recibirá el paciente y exámenes complementarios.	1	1	1	1	

<b>NOMBRE DE INSTRUMENTO</b>	CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN
<b>OBJETO DE INSTRUMENTO</b>	Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024.
<b>NOMBRE Y APELLIDOS DEL EXPERTO</b>	Marilyn Yesica Villa Seminario
<b>DOCUMENTO DE IDENTIDAD</b>	43341526
<b>AÑOS DE EXPERIENCIA</b>	16 años
<b>MAXIMO GRADO ACADÉMICO</b>	Maestra en gestión de servicios de salud
<b>NACIONALIDAD</b>	Peruana
<b>INSTITUCIÓN</b>	Hospital Provincial de Viru
<b>NÚMERO DE TELÉFONO</b>	964631783
<b>FIRMA</b>	
<b>FECHA</b>	20 de mayo del 2024

## Ficha de validación de contenido para un instrumento



INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: INFLUENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE ATENCIONES EN PACIENTES DE MEDICINA DE UN HOSPITAL DE VIRÚ, 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/el ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/el ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está Midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DE LA  
VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACION
PLANIFICACIÓN	OBJETIVO	¿Ud. conoce los objetivos y misión del hospital?	1	1	1	1	
	ESTRATEGIAS	¿Ud. Conoce algunas estrategias de mejora que se ha realizado en el hospital?	1	1	1	1	
	ESTRATEGIAS	El jefe y coordinadores de área muestran capacidad de planificación estratégica.	1	1	1	1	
	METAS	El personal cumple con los objetivos planeados.	1	1	1	1	
	METAS	El proceso de planeación de actividades es integral, permanente y participativo.	1	1	1	1	
	PLAN OPERATIVO	Existe un adecuado plan operativo que guarda relación con la atención de los pacientes.	1	1	1	1	
ORGANIZACIÓN	ORGANIGRAMA	¿Ud. considera que el hospital tiene un organigrama escrito, conocido y acatado para las atenciones de los pacientes?	1	1	1	1	
	COMUNICACIÓN	¿Ud. considera que las autoridades del hospital propician el trabajo en equipo y comunicación asertiva?	1	1	1	1	
	EFICIENCIA	El personal de la unidad conocer y realiza sus funciones específicas.	1	1	1	1	
	TRABAJO EN EQUIPO	Existe un adecuado trabajo en equipo dentro de la unidad.	1	1	1	1	
	TRABAJO EN EQUIPO	Existe una adecuada coordinación de la unidad con las demás áreas del hospital.	1	1	1	1	
DIRECCIÓN	LIDERAZGO	¿Ud. está de acuerdo con el estilo de liderazgo directivo aplicado en el hospital?	1	1	1	1	
	TOMA DE DECISIONES	¿Ud. Cree que el líder del hospital toma decisiones adecuadas para la atención de calidad del paciente?	1	1	1	1	
	MOTIVACIÓN	Existen estrategias de motivación (reconocimientos, etc.) para el personal por parte de la jefatura.	1	1	1	1	

<b>CONTROL</b>	<b>MONITOREO</b>	¿Ud. Considera que las autoridades supervisan de forma permanente el desempeño laboral para ver las mejoras necesarias?	1	1	1	1	
	<b>MONITOREO</b>	Las jefaturas capacitan permanentemente al personal para que realice sus funciones de manera adecuada y cumplir los objetivos.	1	1	1	1	
	<b>MONITOREO</b>	Existe un monitoreo adecuado de los equipos y sistemas instalados dentro de los consultorios.	1	1	1	1	
	<b>EVALUACIÓN</b>	El desempeño laboral del personal del hospital es evaluado de forma adecuada y continua.	1	1	1	1	
	<b>EVALUACIÓN</b>	Existe un monitoreo y evaluación adecuada de los procedimientos que se realizan los consultorios.	1	1	1	1	
	<b>CALIDAD</b>	¿Ud. Considera que el tiempo de atención para los pacientes es suficiente para que sea completa?	1	1	1	1	



<b>NOMBRE DE INSTRUMENTO</b>	CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
<b>OBJETO DE INSTRUMENTO</b>	Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024.
<b>NOMBRE Y APELLIDOS DEL EXPERTO</b>	Alan Antonio Alvarado Muñoz
<b>DOCUMENTO DE IDENTIDAD</b>	43619337
<b>AÑOS DE EXPERIENCIA</b>	3 años
<b>MAXIMO GRADO ACADÉMICO</b>	Maestra en gestión de servicios de salud
<b>NACIONALIDAD</b>	Peruana
<b>INSTITUCIÓN</b>	Hospital La Noria
<b>NÚMERO DE TELÉFONO</b>	927369334
<b>FIRMA</b>	 Alan Antonio Alvarado Muñoz  MÉDICO CIRUJANO CMP 69898
<b>FECHA</b>	20 de mayo del 2024

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DE LA  
VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN**

DIMENSION	INDICADOR	ÍTEM	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>INSTALACIONES</b>	Las instalaciones del hospital se encuentran en buenas condiciones.	1	1	1	1	
	<b>LIMPIEZA DE INSTALACIONES</b>	Las instalaciones del hospital se encuentran limpias y ordenadas para sus labores.	1	1	1	1	
	<b>MODERNIDAD</b>	¿Ud. considera que los equipos que utiliza para la atención son modernos?	1	1	1	1	
	<b>EFICIENCIA</b>	¿Ud cree que el personal que atiende tiene identificación y buena presencia?	1	1	1	1	
	<b>APOYO</b>	Las historias clínicas se encuentran disponibles y de forma ordenada.	1	1	1	1	
<b>FIABILIDAD</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>	¿Ud. considera que el servicio cumple con el servicio prometido?	1	1	1	1	
	<b>SATISFACCIÓN</b>	El hospital cuenta con personal idóneo para atender los requerimientos de los pacientes	1	1	1	1	
	<b>PRONTITUD</b>	El personal soluciona con rapidez los problemas suscitados en la prestación de los servicios	1	1	1	1	
	<b>PRONTITUD</b>	El personal tiene y maneja sus registros de forma clara y	1	1	1	1	

		ordenada para la atención adecuada.					
	<b>SATISFACCIÓN</b>	Se le entrega todos los medicamentos y se realiza los exámenes complementarios que el paciente es necesita.	1	1	1	1	
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>ATENCIÓN A RECLAMO</b>	Las quejas y reclamos del paciente se resuelven de forma oportuna y equitativa.	1	1	1	1	
	<b>TIEMPO DE ESPERA</b>	El tiempo de espera del paciente para su atención es corto.	1	1	1	1	
	<b>SERVICIO RÁPIDO</b>	Las prestaciones de salud se realizan de manera oportuna y completa a los pacientes.	1	1	1	1	
	<b>ARTICULACIÓN</b>	El personal está dispuesto a resolver las preguntas o inquietudes del paciente.	1	1	1	1	
	<b>SERVICIO RÁPIDO</b>	El equipo de trabajo coopera entre si para cumplir con las necesidades del paciente.	1	1	1	1	
<b>SEGURIDAD</b>	<b>CONFIANZA</b>	El horario de atención es conveniente para los usuarios	1	1	1	1	
	<b>CONFIANZA</b>	Las instalaciones donde se realizan la atención son seguras y apropiadas.	1	1	1	1	
	<b>DESEMPEÑO</b>	El comportamiento del personal genera confianza en el paciente	1	1	1	1	
	<b>DESEMPEÑO</b>	La solución dada por el personal es apropiada a la necesidad del paciente	1	1	1	1	
	<b>CONFIANZA</b>	El personal responde de forma apropiada a	1	1	1	1	

		las inquietudes y dudas del paciente					
<b>EMPATÍA</b>	<b>ATENCIÓN HUMANIZADA Y NECESIDADES</b>	¿Ud. considera que el personal da un trato amable y empático al paciente?	1	1	1	1	
		¿Ud. considera que los trabajadores están dispuestos a apoyar de forma empática a todos los pacientes?	1	1	1	1	
		La atención al paciente es personalizada.	1	1	1	1	
		El personal muestra interés y comprensión frente a las necesidades y sentimientos del paciente	1	1	1	1	
		En la atención del paciente se explica sobre el tratamiento que recibirá el paciente y exámenes complementarios.	1	1	1	1	

<b>NOMBRE DE INSTRUMENTO</b>	CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN
<b>OBJETO DE INSTRUMENTO</b>	Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024.
<b>NOMBRE Y APELLIDOS DEL EXPERTO</b>	Alan Antonio Alvarado Muñoz
<b>DOCUMENTO DE IDENTIDAD</b>	43619337
<b>AÑOS DE EXPERIENCIA</b>	3 años
<b>MAXIMO GRADO ACADÉMICO</b>	Maestra en gestión de servicios de salud
<b>NACIONALIDAD</b>	Peruana
<b>INSTITUCIÓN</b>	Hospital La Noria
<b>NUMERO DE TELEFONO</b>	927369334
<b>FIRMA</b>	 Alan Antonio Alvarado Muñoz 
<b>FECHA</b>	20 de mayo del 2024



<p><b>ALVARADO MUÑOZ, ALAN ANTONIO DNI 43619337</b></p>	<p><b>MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD</b></p> <p>Fecha de diploma: 13/02/23 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 08/09/2022</p>	<p><b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU</b></p>
---	---	---

<p><b>VILLA SEMINARIO, MARILYN YESICA DNI 43341526</b></p>	<p><b>MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD</b></p> <p>Fecha de diploma: 11/06/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 15/10/2016 Fecha egreso: 03/03/2018</p>	<p><b>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU</b></p>
--	---	--

<p><b>QUINTANA SOLES, TANIA GIOVANNA DNI 44338050</b></p>	<p><b>MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA</b></p> <p>Fecha de diploma: 11/12/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 31/08/2021 Fecha egreso: 21/08/2023</p>	<p><b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU</b></p>
---	--	---

## Anexo 6: Otros anexos

### Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos - Alfa de cronbach VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE ATENCIÓN

#### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	25

### VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	20

Viru, 28 de junio del 2024

## Autorización para realizar la tesis

Señorita: MARIA DE LA CRUZ ORTIZ  
Alumna de la escuela de posgrado

Maestría de gestión de los servicios de salud.  
Universidad Cesar Vallejo

Presente. -

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que acuerdo a su solicitud presentada al hospital para realizar la investigación con fines netamente académicos, por ello, se autoriza el permiso necesario para el desarrollo de la tesis que lleva como título: **Influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024.**

Se expide la presente autorización para fines académicos, careciendo de un valor oficial para los asuntos judiciales en contra de la institución.



A  
Ve

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
			VARIABLE UNO : GESTION ADMINISTRATIVA				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION	NIVEL Y RANGO
¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024?	Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024.	Ha: Existe influencia entre la gestión administrativa en la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024. Y H0: No Existe influencia entre la gestión administrativa en la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024.	PLANIFICACION	Objetivos Plan operativo Metas Estrategias	01-06	ORDINAL Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Deficiente  Regular Eficiente
<b>PROBLEMA ESPECÍFICO</b>	<b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECIFICOS</b>	ORGANIZACIÓN	Comunicación Eficiencia Trabajo en equipo Proactividad Organigrama	07-11		
<b>PE1:</b> ¿Cuál es la influencia entre la gestión administrativa y los elementos tangibles de la calidad de atención del servicio de medicina en un hospital de Viru, 2024?	<b>OE1:</b> Determinar la influencia de entre la gestión administrativa y los elementos tangibles de la calidad de atención del servicio de medicina en un hospital de Viru, 2024.	<b>HE1:</b> Ha: Existe influencia entre la gestión administrativa y los elementos tangibles de la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024. Y H0: No Existe influencia entre la gestión administrativa y los elementos tangibles de la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024.	DIRECCION	Liderazgo Motivación Comunicación Toma de decisiones	12-14		
<b>PE2:</b> ¿Cuál es la influencia entre la gestión administrativa y la fiabilidad de la calidad de atención del servicio de medicina en un hospital de Viru, 2024?	<b>OE2:</b> Determinar la influencia entre la gestión administrativa y la fiabilidad de la calidad de atención del servicio de medicina en un hospital de Viru, 2024.	<b>HE2:</b> Ha: Existe influencia entre la gestión administrativa y la fiabilidad de la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024. Y H0: No influencia entre la gestión administrativa y la fiabilidad de la calidad de atención del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024.	CONTROL	Calidad Monitoreo Tiempo/evaluación /registro	15 -20		
<b>PE3:</b> ¿Cuál es la influencia entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta del servicio de medicina en un hospital de Viru, 2024?	<b>OE3:</b> Determinar la influencia entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta del servicio de medicina en un hospital de Viru, 2024.	<b>HE3:</b> Ha: Existe influencia entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024. H0: No Existe influencia entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024.	VARIABLE DOS : CALIDAD DE ATENCIÓN				
			ELEMENTOS TANGIBLES	instalaciones Modernidad Eficiencia Apoyo Equipos y limpieza de las instalaciones	1-5	ORDINAL Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Buena Regular Mala
<b>PE4:</b> ¿Cuál es la influencia entre la gestión administrativa y la seguridad del servicio de medicina en un hospital de Viru, 2024?	<b>OE4:</b> Determinar la influencia entre la gestión administrativa y la seguridad del servicio de medicina en un hospital de Viru, 2024.	<b>HE4:</b> Ha: Existe influencia entre la gestión administrativa y la seguridad del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024. Y H0: No existe influencia entre la gestión administrativa y la seguridad del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024.	FIABILIDAD	Satisfacción Prontitud Confianza Interés Cumplimiento Disposición del personal	6-10		
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	Tiempo de espera Articulación de los servicios Atención de reclamo Servicio rápido	11-15		
<b>PE5:</b> ¿Cuál es la influencia entre la gestión administrativa y la	<b>OE5:</b> Determinar la influencia entre la gestión administrativa y la empatía	<b>HE5:</b> Ha: Existe influencia entre la gestión administrativa y la empatía del servicio de medicina de un hospital de Virú, 2024. Y H0:	SEGURIDAD	Confianza Desempeño Ambiente adecuado Trato al personal	16-20		