



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión hospitalaria en la calidad de servicio del Hospital Nacional Cayetano
Heredia, 2019

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

AUTORA:

Br. Susan Lissette Reynaga Salazar (ORCID: 0000-0001-7033-7168)

ASESOR:

Dr. Noel Alcas Zapata (ORCID: 0000-0002-1410-1588)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A Dios por regalarme cada día de mi vida. A mi madre por su gran amor. A mi esposo por su apoyo incondicional y a mis hijos Luanna y Arthur mi gran motivación.

Agradecimientos:

Agradezco a la Universidad César Vallejo por haberme brindado la oportunidad de seguir mis estudios de maestría.

A mi asesor el doctor Noel Alcas Zapata por compartir sus conocimientos.

Página del Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **REYNAGA SALAZAR, SUSAN LISSETTE**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

GESTIÓN HOSPITALARIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA, 2019

Fecha: 25 de enero de 2020

Hora: 5:00 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Alejandro Ramirez Rios

Firma: 

SECRETARIO: Mg. Gustavo Ernesto Zarate Ruiz

Firma: 

VOCAL: Dr. Noel Alcas Zapata

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobar por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

FORMATO APA
.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Susan Lissette Reynaga Salazar, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Gestión Hospitalaria en la calidad de servicio del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2019” presentada, en 75 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría. De conformidad con la Resolución de Vicerrectorado Académico N° 3468-2019-UCV-VA. Lima, 19 de noviembre de 2019.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 10 enero del 2020



Firma

Susan Lissette Reynaga Salazar

DNI: 45890281

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: Gestión hospitalaria en la calidad de servicio del Hospital Nacional Cayetano Heredia, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública.

Esperamos que nuestros modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática de la gestión pública en especial en los aspectos relacionados con la calidad de servicio del hospital nacional Cayetano Heredia.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el primer capítulo se expone la introducción, la misma que contiene Realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de investigación. Asimismo, en el segundo capítulo se presenta el método, en donde se abordan aspectos como: el diseño de investigación, las variables y su operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V, VI, y VII contienen respectivamente: los resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias.

La autora

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	1
II. Método	13
2.1. Tipo y diseño de investigación	13
2.2. Operacionalización de las variables	16
2.3. Población, muestra y muestreo	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5. Procedimiento	23
2.6. Método de análisis de datos	23
2.7. Aspectos éticos	25
III. Resultados	24
IV. Discusión	32
V. Conclusiones	34
VI. Recomendaciones	36
Referencias	37
Anexos	44
Matriz de consistencia:	44
Instrumentos de medición de las variables	46
Certificados de validez de contenido	49
Base de datos de la prueba piloto	55
Base de datos de la muestra	57

Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Operacionalización de la gestión hospitalaria	17
Tabla 2	Operacionalización de la calidad de servicio	18
Tabla 3	Pacientes atendidos en consultorio por semana	19
Tabla 4	Cantidad de pacientes a encuestar por día de semana	20
Tabla 5	La ficha técnica del instrumento de la variable gestión hospitalaria	21
Tabla 6	La ficha técnica del instrumento de la variable calidad de servicio	21
Tabla 7	Expertos que validaron el cuestionario de gestión hospitalaria y calidad de servicio.	22
Tabla 8	Niveles de la gestión hospitalaria	24
Tabla 9	Dimensiones de la Gestión Hospitalaria	25
Tabla 10	Niveles de la Calidad de Servicio	26
Tabla 11	Dimensiones de la Calidad de Servicio	27
Tabla 12	Información de ajuste de los modelos	28
Tabla 13	Prueba de bondad de ajuste entre la gestión hospitalaria y la calidad de servicio	29
Tabla 14	Prueba Pseudo R cuadrado	29
Tabla 15	Estimación de los parámetros para el modelo según la calidad de servicio.	30

Índice de figuras

	Pág.	
Figura 1	Diseño de investigación	16
Figura 2	Niveles de la gestión hospitalaria	24
Figura 3	Niveles de las dimensiones de la gestión hospitalaria	25
Figura 4	Niveles de la calidad del servicio	26
Figura 5	Niveles de las dimensiones de la calidad del servicio	27

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo ver la influencia de la gestión hospitalaria en la calidad de servicio del hospital nacional Cayetano Heredia, 2019.

El estudio tiene un enfoque cuantitativo, considerando que se utiliza la estadística para el procesamiento, análisis y presentación de los resultados. Cuenta con un tipo de estudio básico, no experimental, diseño correlacional causal, de corte transversal. Se trabajó con una muestra intencionada de 131 pacientes.

En referencia al objetivo general, se concluye que, existe una influencia de la gestión hospitalaria en la calidad de servicio en el Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2019, de modo que se demuestra en primer lugar con la prueba estadística de ajuste de los modelos, en donde $p_valor < 0,05$ y $\text{Chi-cuadrado} = 23,084$. Lo cual evidencia, que la gestión hospitalaria y la calidad de servicio, no son independientes. En segundo lugar, de acuerdo a la prueba de ajuste del modelo, se verifica que la que la gestión hospitalaria y la calidad de servicio, se ajustan al modelo de regresión logística ordinal, lo cual se demuestra con los estadísticos $\text{Chi-cuadrado} = 1,840$ y $\text{sig.} = ,398$. En tercer lugar, el 20,5% de la variabilidad de la calidad de servicio depende de la gestión hospitalaria, lo cual se demuestra con el estadístico de Nagelkerke.

Palabras clave: Gestión hospitalaria, calidad de servicio, pacientes.

Abstract

The purpose of this study was to determine the relationship of hospital management in the quality of service of the national hospital Cayetano Heredia 2019.

The study has a quantitative approach, considering that statistics are used for the processing, analysis and presentation of the results. It has a type of basic, non-experimental, causal correlational, cross-sectional study. We worked with an intentional sample of 131 patients.

In reference to the general objective, it is concluded that, there is an influence of hospital management on the quality of service at the Cayetano Heredia National Hospital, 2019, so that it is demonstrated firstly with the statistical test of fit of the models, in where $p_value < 0.05$ and Chi-square = 23,084. Which shows that hospital management and quality of service are not independent. Secondly, according to the model fit test, it is verified that the hospital management and the quality of service conform to the ordinal logistic regression model, which is demonstrated with the Chi-square statistics = 1,840 and S.I.G. =, 398. Third, 20.5% of the variability in the quality of service depends on hospital management, which is demonstrated with the Nagelkerke statistic. The study has a quantitative approach, considering that statistics are used for the processing, analysis and presentation of the results. It has a type of basic, non-experimental, causal correlational, cross-sectional study. We worked with an intentional sample of 131 patients.

Keywords: Hospital management, quality of service, patients.

I. Introducción

En el mundo, el sector de la salud ha cambiado, a pesar de su evolución aun no contamos con un sistema optimo, el cual debe lograr un ejecución eficiente y eficaz en la gestión hospitalaria, a fin de lograr esto las instituciones hospitalarias deben contar con los recursos humanos, económicos, tecnológicos necesarios que garanticen una eficiente calidad de servicio en la atención de los pacientes. Además, la OMS (2017), afirma que la salud es un derecho principal de todos los pobladores. Asimismo, Maslow (1943), comenta que las personas requieren cubrir sus necesidades básicas, donde salud se encuentra en el segundo nivel llamado seguridad. Algo semejante ocurre con la calidad de servicio existen varios contratiempos que dificultan la calidad de servicio de los pacientes con la atención brindada, entre estos tenemos la calidad, la calidez y la atención que acogen por parte del talento humano que los atienden (personal asistencial y personal administrativo), muchas veces de ellos dependen que algunos tratamientos se efectúen de manera eficiente y eficaz con el fin de lograr el éxito; la insuficiencia de calidez mayormente se encuentra relacionada con el recurso humano como también de los recursos financieros, ambos importantes, importantes porque están relacionados, debemos contar con profesionales constantemente capacitados y bien remunerado, por lo cual se encontraría en toda su motivación humana a fin de poder transmitir confianza en su trato logrando que el paciente se sienta seguro en los diagnósticos que identifica y explican los profesionales de la salud.

En el continente americano en centro y sur américa las dificultades de la atención de salud son causadas principalmente por las condiciones económicas de la población (deficiente calidad de vida, desigualdad, exclusión social y pobreza), la causa principal es la pobreza en los países de Argentina, Bolivia, Brasil, Guatemala, Nicaragua, Panamá, Perú, a diferencia, en Argentina también tiene el alto índice de desempleo, asimismo El Salvador y Paraguay se encuentran con dificultades de condiciones ambientales y de saneamiento básico.

En el Perú, sin ir muy lejos hablaremos de Lima su capital, zona del país que se encuentra centralizada donde podemos acceder a los servicios la salud, el servicio brindado es deficiente esto es debido a que los hospitales no se abastecen a fin de poder atender a toda la población tanto pagantes, como afiliados del SIS (Sistema Integrado de Salud) y Essalud (Seguro Social de Salud) debido a que tenemos población en estado de pobreza, por

consiguiente no pueden recibir servicios de salud de calidad. Además, existen regiones apartadas, donde es difícil lograr que se establezcan los principios de modernización, a fin de conseguir la reestructuración del sector salud y la ejecución universal de la salud integral en el Perú.

Exclusivamente en el Hospital Nacional Cayetano Heredia existe una serie de problemas en la gestión hospitalaria en cuanto a la planeación no se tiene establecido las estrategias a realizar a fin de poder responder a los futuros escenarios que se pueden presentar. En cuanto a la organización, no es eficiente porque hay algunas tramites o procedimientos repetitivos. Al mismo tiempo para la integración no se cuentan con los recursos necesarios porque existe falta de insumos para realizar los análisis solicitados a los pacientes, así como la dificultad para poder acceder a los medicamentos. Mientras que en la dirección existe un liderazgo por parte de la directora del hospital, pero aún no se ve el resultado requerido. Por último, en control constantemente se ven que vienen a verificar la gestión que realiza el hospital para los asociados de SIS y tiene que levantar algunas observaciones.

Por otro lado, tenemos la calidad de servicio del hospital que consta de la Fiabilidad del Servicio, muchas veces los pacientes no sienten que están recibiendo un servicio adecuado. Asimismo, tenemos en capacidad de respuesta, existe personal que no cuenta con una buena disposición para atender a los pacientes. Mientras que, en Seguridad en la atención, muchos de los usuarios carecen de confianza con el personal asistencial que los atiende. Por otro lado, los pacientes no sienten empatía con el personal del hospital. Así como en los elementos tangibles el hospital no cuenta con la capacidad a fin de poder atender toda la demanda existente.

En este sentido, la investigación es relevante porque permite comprobar la predominación de la gestión hospitalaria en la calidad de servicio de los usuarios del Hospital Cayetano Heredia, por lo tanto, da a conocer los puntos críticos a fin de mejorar. Asimismo, se delinea el proceso metodológico a seguir para que las futuras investigaciones repliquen el estudio en otra realidad y se obtenga información verás de la gestión hospitalaria. Se ha reunido información por medio de diversas fuentes con el propósito de entender adecuadamente el tema de investigación, la gestión hospitalaria en la calidad de servicio. Diversos investigadores vienen desarrollando estudios con relación a la gestión hospitalaria y la calidad de servicio.

En referencia a los trabajos previos analizados en el contexto internacional sobre la variable gestión hospitalaria, Noblejas (2016), quien comenta que para la implementación de una guía de gestión es inevitable dar resultado a tres modelos de información, sobre cómo realizamos las cosas, cómo nos percibe nuestros pacientes y para finalizar de que somos capaces de hacer. Por otro lado, Lopez (2010), quien concluyo que al direccionar el funcionamiento de las instituciones de salud dentro de un ámbito competitivo mediante acciones eficientes y eficaces debería tener un costo para los pacientes. Con este recurso económico que se genera por brindar el servicio de la entidad se puede garantizar la aplicación competitiva de la institución en un horizonte mediano y de largo plazo, posteriormente, los costos que se representan en el recurso humano, contienen a la fecha costos históricos, aun cuando el modo de los contratos se ha mostrado un cambio considerable y la finalidad de la reestructuración era reducir su contribución. Asimismo, La Secretaria de Salud - Subsecretaría de Redes de Servicios Departamento de Hospitales de Honduras (2016), sugirió la implementación de una estructura de la administración Hospitalaria su financiamiento de la estructura de la Gestión Hospitalaria y un Procedimiento de información de la gerencia, como herramientas indispensables de la consumación e implicaciones de la estructura de Gestión Hospitalaria. También, Saboya (2005), expone la gestión de los servicios de la salud tiene que ser una gestión orientada a los pacientes, para que cuenten con una adecuada atención y estén satisfechos con los productos y servicios prestados, los hospitales destacan como actividad principal el tratamiento y la cura de enfermedades de las personas.

En relación a los trabajos previos verificados en el contexto internacional sobre la variable calidad de servicio se tiene a Del Salto (2017), quien sostuvo que consta una conexión entre satisfacción del paciente y los procesos logísticos de adquisiciones, por lo cual utilizan como información la programación, abastecimiento, transparencia. Se concluyó que consta una dependencia moderada en la satisfacción del usuario con los atributos de los productos adquiridos, por tal motivo propone medir futuramente el grado de incidencia que se encuentre en la característica de adquisiciones con relación a la satisfacción del usuario. Asimismo, Estela y Amaya (2016) concluyo que concurre una relación inmediata y positiva entre los procedimientos logísticos y la calidad de servicios brindada en los hospitales. También, Roa (2015) afirmo que se tiene que realizar mejoramiento en las condiciones de la prestación de calidad de servicio en el Laboratorio Clínico. Otro resultado fue el de Ávila,

T. (2016), que existen carencias en la oferta del centro hospitalario, podemos verificar que los servicios con mayor demanda por los pacientes constaban en: atención posparto, laboratorio, medicina general, pediatría, y tamizaje neonatal y, se demostró un elevado nivel de satisfacción de la localidad, estableciendo así las primordiales fortalezas y debilidades de una institución de salud.

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto nacional sobre la variable gestión hospitalaria, se tiene a Valdivia (2019), afirmo que las variables gestión hospitalaria y la satisfacción de los pacientes se tiene una relación positiva alta. Algo semejante ocurre con Condori (2017), quien determinó que la variable gestión logística hospitalaria está correlacionada elocuentemente con la variable calidad de atención. Asimismo, Bravo (2016) concluyó que la dependencia en medio de la Gestión Hospitalaria y la Satisfacción de los usuarios que concurren al Servicio de Consultorio del Hospital Santa Gema de Yurimaguas es significativa, este resultado se obtuvo realizando un tipo de estudio no experimental, correlacional de corte transversal, empleó el método probabilístico, como instrumento se utilizaron encuestas. También, Hinojosa (2017) afirmo que, la gestión de dirección pública se vincula elocuentemente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Jesús María. Además, Agüero (2016), concluyó que consta una dependencia inmediata específica entre la administración hospitalaria y el abastecimiento por lo cual existe dependencia entre las variables.

En relación a los trabajos previos verificados en el contexto nacional en referencia a la variable calidad de servicio, se tiene a Aspajo (2018), quien determina que concurre una dependencia significativa en medio de la calidad de servicio brindada y la satisfacción de los pacientes. Además, Larrañaga (2017) Ultimando dado que la gestión administrativa y la calidad de servicio poseen vinculación estrecha, desde el aspecto del talento humano. Asimismo, Jesús (2017) concluyo que, los componentes característicos como aspectos tangibles, calidad de servicio, empatía, la sensibilidad y seguridad, intervienen elocuentemente respecto al discernimiento y la satisfacción del cliente con un horizonte de significancia de 0.05. También, Gutiérrez (2016) afirmo que concurre asociación en medio de la calidad de los servicios y la satisfacción de los consumidores. Asimismo, Bravo (2016) concluyo que, una correlación de la Gestión Hospitalaria y la Satisfacción de los usuarios que asisten al área de Consultorio Externo del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, Provincia de Alto Amazonas en Loreto, es significativa.

La investigación se sustentó en la gestión Pública, Ortún (1992), comentó que la gestión pública es considerada una práctica y disciplina a fin de lograr administrar con eficiencia y eficacia los recursos del estado, con envergadura en el rol económico. Asimismo, según Transparencia (2009), consideró la gestión pública como la agrupación de hechos por medio del cual las instituciones públicas desarrollan sus actividades con el fin de lograr sus fines y objetivos a fin de llegar a la meta, los cuales se encuentran encuadrados por las políticas gubernamentales que establece el Poder Ejecutivo.

El termino gestión según la Organización Mundial de la Salud (2010) la promoción de la salud y el resguardo son puntos fundamentales de la gestión hospitalaria, tiene como fin preservar la salud de las personas buscando optimizar su calidad de vida. Asimismo, la salud considerada un factor social hoy en día lo vemos como factor político, no todas los ciudadanos poseen acceso a los servicios del sector salud esta desigualdad ha ido incrementándose continuamente, las poblaciones que se encuentran en situaciones vulnerables y que no cuentan con el apoyo correspondiente, más si viven en zonas recónditas, es dificultoso poder adquirir un conveniente servicio de salud debido a que se requiere un financiamiento eficiente sanitario, este establece la presencia de los adecuados servicios. Desde inicios del año 2005 la Organización Mundial de la Salud continúa optimizando sus procedimientos de financiamiento sanitario, su principal objetivo es el Aseguramiento Universal.

El termino gestión hospitalaria, según Singh (2017), observó que la gestión hospitalaria es el arte y la ciencia que guía los recursos físicos y humanos de una institución hacia la satisfacción de la salud considerada una necesidad y que cumpla con las expectativas de los pacientes. También, López (2012), comentó sobre la Gestión Hospitalaria se fundamenta en utilizar óptimamente los diversos recursos a fin de brindar un servicio eficiente y eficaz, como consecuencia optimizar la calidad de vida de los pacientes del hospital, que sus familiares y acompañantes se encuentren conformes. Al adoptar el servicio desfilan por los siguientes procesos: planear, ejecutar, verificar y actuar. Sus objetivos son: valorar el proceso de naturaleza y el comprendido de servicios que brinda la institución de salud, apreciar la calidad y cuantificar los recursos utilizados, el acatamiento de normas y ordenamientos, la correcta ejecución de protocolos, del mismo modo inspecciona y controla los métodos medibles que se ejecutan en dependencia a los usuarios. Asimismo, Cardozo, Casanova & Scatena (2007), brindó una noción básica de la gestión de la salud en nuestro

país y comenta el desarrollo de la salud pública y privada. Observa los problemas organizacionales, principalmente en los recursos financieros, sus variaciones demográficas, epidemiológicas, la deficiencia de acceder a un servicio de salud digno y la aspereza en la política, considerados los problemas fundamentales que intervinieron concisamente en la salud de la ciudadanía. Los inconvenientes económicos intensificados, a consecuencia de las tajaduras presupuestales y la excepción del Perú de los ambientes económicos internacionales. Las complicaciones demográficas se acentuaron debido a que, los habitantes se duplicaron en los últimos 30 años, causando una rápida urbanización con un lento desarrollo aumentado las enfermedades crónico-degenerativas. También se mantenían los padecimientos infectocontagiosos, porque no tenían una disminución significativa. En cuanto a los cambios epidemiológicos prevalecieron los padecimientos transmisibles, sobre todo en las jurisdicciones más carentes. Por último, la enfermedad del cólera y la violencia política, originaron impacto en la economía y la salud viéndose directamente afectados las personas con menos recursos. Aunque, a partir de 1990, se diseñó la Reforma del Sector Salud, con el objeto de optimar la calidad de servicio y extender el acceso de la salud a la ciudadanía. Últimamente comenta que el Perú es un país convaleciente, a pesar de superar una crisis, se encuentra en un ciclo de reactivación y recomposición, realizando reformas a fin de poder resolver los problemas sociales, económicos y políticos. Concluye que, a pesar de la evolución y el desarrollo de los últimos años, la demanda de los servicios hospitalarios es superior a la oferta existente. Por otro lado, Valor & Ribera (2009). Evaluó los materiales clásicos de la gestión empresarial en los hospitales, conceptualizando a un hospital de la misma manera que una empresa de servicios. Considerando como vertientes de la diligencia hospitalaria; el transcurso de diagnóstico y el tratamiento de los pacientes. Se determinó que las entidades hospitalarias corresponden a ser productivos enfocándose en la mejora de procesos buscando la perfección, utilizando conceptos relacionados al costo, la efectividad, la productividad y la calidad del servicio, planteando ordenamientos que permitan su revisión y lograr la mejora continua.

Gestión Hospitalaria (2010), comenta que los indicadores de la gestión de la salud son: extraordinarias, funcionantes, habilitadas, instaladas, y no habilitadas. Asimismo, la Oficina General de Investigación y Transferencia Tecnológica del Instituto Nacional de Salud del Ministerio de Salud (2013), menciona que, en Perú la reorganización del sector salud se estableció por los problemas de gestión y políticas en salud, los cuales son primacia

del país. Tienen como responsabilidad estimular las intervenciones de la salud pública, utilizando los resultados de diversas investigaciones de la salud, por medio de acciones preventivas de la salud, al mismo tiempo desarrollar y evaluar las injerencias educativas con el propósito de lograr permutaciones en el cuidado de la salud por medio de campañas de difusión poder concientizar a la población. Se enfoca en los problemas de rectoría y modernización los cuales corresponden a establecer sistemas de gestión que reflejen las políticas, identificando los componentes que intervienen en el desempeño eficiente de las ocupaciones en el marco de la descentralización, debido a que una de sus funciones es corroborar el estado de los sistemas informáticos y proceder a la enunciación de las políticas de salud, conociendo las deducciones de las investigaciones en referencia al diseño de estas, con las estimaciones de los efectos de las políticas públicas en salud. Para finalizar, comenta la complicación del derecho, porque la salud es un derecho universal, además se debe identificar los problemas operativos a fin de solucionarlos y que se vea reflejado en el servicio de calidad de la gestión hospitalaria.

La apreciación de la gestión Hospitalaria, según Münch (2010) Percibe la sucesión de períodos su comprensión tiene un efecto básico a fin de emplear metodologías, principios y tecnologías que requiere correctamente la mencionada variable. Prexisten dos etapas: la estructural, tiene uno o más terminaciones a fin de determinar la principal forma de adquirirlos; y la operacional, en la que se efectúan las acciones requeridas a fin de conseguir lo determinado en el tiempo de estructuración. Asimismo, menciona las etapas del transcurso de la gestión hospitalaria que se encuentran distintos criterios sobre la cantidad de etapas que componen el procedimiento administrativo, a pesar que, para todos los autores las ocupaciones de la administración sean los mismos. Se tiene una fase estructural o mecánica, en la cual encontramos planeación, organización, integración, dirección o ejecución y control.

Por tal motivo, el estudio concibe que la gestión hospitalaria estará constituida por cinco dimensiones las cuales son las siguientes:

- Planeación, según Münch (2010), esta dimensión observa cuando se establecen los futuros escenarios y la ruta donde se conduce la empresa, también el concepto de los efectos que se procuran conseguir y las estrategias empleadas para lograr la minimización de riesgos. Decisión de percibir y aprovechar los preferibles futuros escenarios, saber hacia dónde se dirigen los esfuerzos, como los recursos, y los posibles resultados que se procuran obtener

para proceder a delimitar las estrategias para la toma de disposiciones. También tenemos a Chiavenato (2010) quien la define como la fase de diseño de los planes a corto, mediano y largo plazo, se instaura los resultados que se quieren alcanzar, se provee los recursos materiales, así como el uso óptimo y no incurrir en desperdicios, presupuesto, programación y ejecución. Además, Stoner (1996), la define como la etapa en la cual se determinan las metas y eligen los medios más apropiados con el fin de alcanzarlas.

- Organización, según Münch (2010), la misma que se menciona en que consiste el bosquejo y el establecimiento de las funciones, estructuras, procedimientos y responsabilidades, estableciendo metodologías, y ejecutando la diligencia de métodos destinados a la reducción del trabajo. Se basa en el diseño con el fin de que se proceda a ejecutar las diligencias para la estructuración eficiente de los procesos y funciones, también tenemos a Chiavenato (2010), que la define como una etapa que depende de la planificación, donde los recursos previamente planificados deben de llegar a la institución y ser distribuidos según las actividades con el objeto de conseguir las metas y alcanzar los objetivos, además, tiene relación con los recursos humanos según el cuadro de asignación personal, así también Stoner y Freeman, (1996), la consideran el agrupamiento y orden de las actividades, asignación de recursos, funciones, responsabilidad, unidad de mando, etc.

- Integración, según Münch (2010) considera esta etapa como la fase operativa o dinámica, la cual es la función principal designar y conseguir los recursos obligatorios con el fin de iniciar la ejecución de los procedimientos, también está la clasificación y adquisición de los recursos necesarios con el fin de efectuar los planes, abarcando todos los recursos, entre estos tenemos los humanos, materiales y tecnología. Koontz (2012) lo define como el proceso de suministrar a la organización del talento humano requerido con la finalidad de cumplir con el desarrollo de las operaciones básicas con la finalidad de obtener los objetivos, ocupación administrativa que se encarga de otorgar del talento humano de acuerdo a la estructura que tiene la organización o empresa por medio de un conveniente y efectiva selección de personal que ejecutaran las funciones de los puestos a ocupar, más amplio, es reclutar todos los elementos materiales, económicos, técnicos, tecnológicos y humanos necesarios con el fin de alcanzar los objetivos. Fernández (2010) lo conceptualiza según la concesión de recursos necesarios a la organización, incluyendo las personas y los factores, en las personas tenemos la coordinación, el reclutamiento, la selección, inducción y

desarrollo, mientras que en los factores tenemos finanzas, comercialización, producción, compras y mantenimiento.

- Dirección, según Münch (2010), es en donde se ejecutan todas las etapas del procedimiento administrativo por medio de la guía y alineación de los recursos, y la ejecución del liderazgo. Se enfoca en la acertada toma de decisiones y el procedimiento de conductas y actitudes apropiadas. Tenemos a Koontz y Weihrich (2002), quien la define como la coordinación de la fuerza laboral para el logro de las metas, por ello existe contribución del capital humano en cada una de las fases del proceso. Asimismo, Chiavenato (2010), la define como la forma de dirigir las actividades que responden a los objetivos de la institución.

- Control, según Münch (2010), la considera como el período del procedimiento administrativo por medio del cual constituyen patrones a fin de valorar los efectos alcanzados con la finalidad de subsanar desviaciones, prevenirlas y optimar constantemente las sistematizaciones. Se estandarizan las operaciones a realizar con el fin de determinar los efectos conseguidos con la intención de contrastar y modificar desviaciones. Chiavenato (2010) lo considera como el proceso que se realiza al finalizar las actividades, sin embargo, hoy se realiza el control concurrente, es decir en cada fase se realiza la evaluación y se corrige. Tenemos a Marín y Atencio (2008), lo define como el proceso donde el objetivo es verificar si lo ejecutado corresponde a lo planeado.

El término Calidad de servicio, según Parasuraman (1988), conceptualiza la calidad del servicio como la agrupación de procedimientos sistemáticos que ejecutan los colaboradores de las instituciones para cada uno de los usuarios, lo cual implica establecer relaciones afectivas que contribuyan a que los usuarios, tengan una buena percepción por el servicio recibido, por tal motivo, desarrolla SERVQUAL, instrumento en forma de cuestionario o escala de medida, que se utiliza con el propósito de tasar la calidad del servicio por medio de las perspectivas que tienen los encuestados, se considera en calidad del servicio cinco dimensiones. El cuestionario, es elaborado especialmente para que lo apliquen en una entrevista cara a cara, es decir encuestador a encuestado. Esta herramienta está considerada como verídica debido a su prueba por cinco años, en su evolución se ha mejorado y modificado, se utiliza para diversos sectores, es decir se puede adaptar en diferentes contextos con facilidad. Tiene en cuenta las determinaciones operantes de: apreciación de la satisfacción del paciente, aspectos perceptibles, capacidad de respuesta, cuidado intramural, evaluación, empatía, institución de salud, perspectiva del usuario,

fiabilidad, grupo focal, satisfacción del paciente. SERVQUAL constituye dentro de la calidad de servicio, la seguridad, la apreciación del paciente, los servicios hospitalarios de apoyo y el usuario. Particularmente SERVQUAL (Quality Service) es un instrumento que se utiliza a fin de establecer el grado de satisfacción con la calidad del servicio que obtienen los pacientes, sugieren ver la brecha existente entre las perspectivas de los pacientes y las apreciaciones en relación al servicio que adquieren, establecen una dimensión de la calidad del servicio. SERVQUAL, según Parasuraman (1988), requiere perfeccionar el servicio que brindan, orientándose en la calidad del servicio, calculado mediante apreciaciones fundados en cinco dimensiones la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Algo semejante ocurre con el Ministerio de Salud del Perú (2011), efectúa la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”, cuya finalidad es determinar los fundamentos del nivel de complacencia del paciente exterior a fin de poder implementar procesos de progreso continuo en las diversas entidades de salud y otros servicios hospitalarios de apoyo. Su objetivo general consiste en instaurar una metodología y herramienta estandarizada que le permita estimar el nivel de satisfacción de los pacientes.

Vargas y Aldana (2007) definen la calidad como un estilo de vida corporativa y su administración. Tiene como finalidad la integración de la calidad en las diferentes funciones y áreas de la empresa no solo en el área de producción. Como consecuencia, lograr el desarrollo de la entidad. También tenemos a Melara (2013), quien conceptualiza la calidad del servicio alrededor del establecimiento de estándares en la prestación ofrecida logrando la satisfacción del cliente, por tal motivo el cliente se encarga de calificar si el servicio que le brindaron es de calidad, sin tener en cuenta la opinión de los que dirigen la organización. Por otro lado, Galviz (2011) comenta que todas las organizaciones privadas deben tener como prioridad la calidad de servicio considerándose como el eje central, la cual también deben tomar como una estrategia empresarial con la finalidad de lograr la diferenciación alcanzando minimizar los costos gracias al desarrollo en la participación del mercado. Según Gronroos (1984), sustenta que la calidad de servicio es lo mismo que el efecto de un procedimiento donde se evalúa la calidad de servicio apreciada, en el cual el cliente o usuario realiza una comparativa entre la expectativa y su percepción, un usuario satisfecho

considerará eficiente a la organización, con la probabilidad de recomendar los servicios a familiares y amigos.

Asimismo, tenemos a Stanton, Etzel & Walker. (2000) especifican el servicio en forma de actividades determinables e intangibles con el fin de brindar a los clientes satisfacción recibiendo respuestas claras y precisas; contando con elementos como amabilidad, rapidez en la atención y la atención personalizada. También tenemos a Fontalvo-Vergara (2010) quien delimita la calidad al igual que el conglomerado de particularidades inseparables de un bien o servicio mediante el cual satisfacen las necesidades y cumplen con las expectativas de los clientes. Asimismo, existen muchos autores con diferentes definiciones e interpretaciones de diversas perspectivas como, Juran, (1990) idea la calidad a las peculiaridades de un producto o servicio, el cual suministra la suficiencia de satisfacer las necesidades de los consumidores. Deming (1989), presenta la calidad como la capacidad de garantizar el beneficio y placer del cliente. Además, Feigenbaum (1956), adquiere una visión más completa de la calidad porque existe una participación de todas las áreas con el fin de asegurar la satisfacción de las exigencias y expectativa de los clientes. La calidad de servicio estará constituida por cinco dimensiones:

- Fiabilidad del Servicio, Parasuraman (1988), la define como la percepción de la habilidad de brindar un servicio esmerado y confiable, en la primera atención. Tenemos a Zeithaml, Bitner y Gremler (2009), quienes la conceptualizan según la destreza que se tienen con la finalidad de efectuar el servicio propuesto de manera fiable y cuidadosa. En otras palabras, que la institución cumpla con sus ofrecimientos, sobre la fecha de entregas, suministro del producto o servicio, resolución de problemas y importes fijados. Por lo demás, Druker (1990), quien la define como la capacidad de la entidad o empresa con el fin de brindar un servicio confiable, cuidadoso y seguro.

- Capacidad de respuesta, Parasuraman (1988), la define como la destreza que posee el talento humano de la institución para ofrecer un servicio eficaz, es decir con la rapidez requerida. Tenemos a Zeithaml, Bitner y Gremler (2009), la comentan a manera de la disposición con el fin de colaborar a los clientes o usuarios con la finalidad de facilitar un servicio conveniente y rápido. Se relaciona a la adecuada atención y apresuramiento al encargarse de los requerimientos, manifestar las interrogaciones y disgustos de los consumidores, con la finalidad de solucionar problemas. Además, Martínez (1996), la considera como la adaptabilidad del personal para apoyar a los usuarios.

- Seguridad en la atención, Parasuraman (1988), la define como la confianza que los integrantes de la institución inspiran por la inexistencia de dudas, peligros o riesgos. Tenemos a Zeithaml, Bitner y Gremler (2009), la comentan mediante el conocimiento que poseen los empleados y la manera de emplearlo en la atención de los clientes o usuarios mediante sus habilidades con el fin de inspirar confianza y credibilidad. Además, Druker (1990), comenta que es cuando el cliente o usuario apuesta por solucionar sus problemas de la mejor forma por tal motivo lo pone en manos de expertos como una organización. La seguridad envuelve a la credibilidad, dentro de ella se circunscriben la confiabilidad, honestidad e integridad. Esto evidencia que cuidar los intereses de los clientes van de la mano con evidenciar las preocupaciones de las organizaciones y entidades de brindar un producto o servicio con el cual el cliente se sienta satisfecho.

- Empatía, Parasuraman (1988), la define como la manera de ofrecer un servicio personalizado a los usuarios. Tenemos a Zeithaml, Bitner y Gremler (2009), la comentan mediante la oferta a los consumidores o usuarios que propone la organización de una atención individualizada. La cual es demostrada por el servicio personalizado pactado según las exigencias del cliente. Además, Martínez (1996), la considera como la espontaneidad de ofrecer atención personalizada.

- Elementos tangibles Parasuraman (1988), la define como la apreciación de los pacientes en dependencia a la construcción de los ambientes del hospital, el equipamiento y el talento humano, por medio del cual recibirán el servicio de la institución. Tenemos a Zeithaml, Bitner y Gremler (2009), la comentan a modo del aspecto físico de las instalaciones, como la infraestructura, los equipos, materiales y el talento humano. Además, Cheng (2005), lo define como las infraestructuras físicas, equipamiento y apariencia del talento humano.

El presente estudio se justificó en tres aspectos muy significativos, los cuales son los siguientes: el aspecto teórico, porque este estudio busca indagar en relación a la gestión hospitalaria y su influencia con la calidad del servicio, de forma más estrecha, con el propósito de mostrar la relación en medio de estos dos elementos y las particularidades que puedan modificar esta relación. Se justifica en el aspecto práctico debido a que el estudio suministra recomendaciones con la intención de optimizar la gestión hospitalaria a modo de consecuencia mejorar la calidad de servicio del hospital, asimismo, conllevara a conocer factores asociados a estas dos variables con el objetivo de alcanzar la mejora continua. Finalmente, en el aspecto metodológico se justificó porque se identifica el predominio de la

gestión hospitalaria en la calidad de servicio a los pacientes para que en el futuro se pueda desarrollar o implementar medidas que cooperen a progresar en la calidad de servicio brindado, por ello se requiere conocer y entender la investigación.

Sobre el planteamiento del problema del presente estudio, se han propuesto un problema general: ¿Cuál es la influencia de la gestión hospitalaria en la calidad de servicio de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019? Asimismo, se tiene cinco problemas específicos: (a) ¿Cuál es la influencia de la gestión hospitalaria en la fiabilidad del servicio de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019?, (b) ¿Cuál es la influencia de la gestión hospitalaria en la capacidad de respuesta de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019?, (c) ¿Cuál es la influencia de la gestión hospitalaria en la seguridad en la atención de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019?, (d) ¿Cuál es la influencia de la gestión hospitalaria en la calidez en la atención de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019?, y (e) ¿Cuál es la influencia de la gestión hospitalaria en los elementos tangibles de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019?

Con respecto a la hipótesis del presente estudio, se ha propuesto una hipótesis general: La gestión hospitalaria influye en la calidad de servicio de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019. Del mismo modo, se tiene cinco hipótesis específicas: (a) La gestión hospitalaria influye en la fiabilidad del servicio de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019. (b) La gestión hospitalaria influye en la capacidad de respuesta de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019. (c) La gestión hospitalaria influye en la seguridad en la atención de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019. (d) La gestión hospitalaria influye en la calidez en la atención de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019. (e) La gestión hospitalaria influye en los elementos tangibles de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019.

Acerca de los objetivos del presente estudio, se ha propuesto un Objetivo general: Determinar la influencia de la gestión hospitalaria en la calidad de servicio de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019. Además, se tiene cinco Objetivos específicos: (a) Determinar la influencia de la gestión hospitalaria en la fiabilidad del servicio de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019. (b) Determinar la influencia de la gestión hospitalaria en la capacidad de respuesta de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019. (c) Determinar la influencia de la gestión hospitalaria en la seguridad en la atención de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019. (d) Determinar la influencia de la

gestión hospitalaria en la calidez en la atención de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019. (e) Determinar la influencia de la gestión hospitalaria en los elementos tangibles de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019.

II. Método

2.1 Tipo de estudio y diseño

El presente trabajo de investigación cuenta con un tipo de estudio básico, el paradigma positivista, teniendo un enfoque cuantitativo, y el nivel de trabajo es descriptivo de tipo correlacional causal, no experimental.

Paradigma

La presente investigación cuenta con un paradigma positivista, el cual es el paradigma más importante del pensamiento occidental desde mediados del siglo XIX, y está basado en la corriente filosófica del realismo. Quezada (2007), comenta que el paradigma positivista, en el contexto se demuestra como sencillo, tangible, convergente y fraccionable. Este concepto admite la legalidad de analizar la situación en sus manifestaciones externas con la probabilidad de observar y cuantificar sus componentes.

Martínez (2013), investiga los sucesos o causas de los fenómenos sociales e independientes de los estados de los ciudadanos; aquí, el exclusivo conocimiento admisible es el científico que acata a algunos elementos metodológicos únicos. Asimismo, esta es una de las características más importantes con la finalidad de ser seguro, preciso y exacto según la naturaleza cuantitativa de la ciencia. Al aplicar el paradigma positivista en los trabajos de investigación, se desea que estos sean medibles, comparables, sistemáticos y replicables. Esto quiere decir que solo los fenómenos observables son sujetos de investigación, los cuales deben tener una relación correlacional o causal y, en alguna oportunidad, son objetivamente descriptibles. Asimismo, esta idea formula generalizaciones del proceso que observa en los fenómenos que investiga. Estas afirmaciones se sustentan en los procedimientos utilizados como la correlación de las variables, la observación sistemática y el control experimental, motivo por el cual adopta la generalidad de los procesos generales y rechaza los eventos irrepetibles concluido por Martínez (2013).

Enfoque

La presente investigación cuenta con un enfoque cuantitativo, a causa que tuvo como propósito la contratación de la hipótesis, los datos se recopilan y expresan en números utilizando técnicas estadísticas para explicar el problema o fenómeno. Clasifica los métodos cuantitativos en: investigación correlacional, investigación por encuesta, investigación cas-comparativa e investigación experimental (Oberiri, 2017).

Tipo de estudio

La presente investigación consta del tipo de estudio básico, porque tiene el propósito de mejorar, contribuir y ampliar el conocimiento, se tiene a Gonzáles (2004) quien concluyó que, el tipo de investigación básica es la cual condesciende a amplificar conocimientos, comprenderlos y proponer teorías.

Diseño de investigación

La presente investigación cuenta con un diseño no experimental, correlacional causal. En cuanto al diseño de la investigación, Abreu (2012), comenta que la intención principal en cuanto a la investigación correlacional es examinar según el proceder de una variable entendiendo la conducta de otra u otras variables que se relacionan, esto pronuncia que tiene un propósito predictivo. Es decir, se enfoca en cuantificar la concordancia existente en medio de las variables de la investigación en un ambiente exclusivo. Además, tenemos a Schunk (2012), que indica que la investigación correlacional se preocupa de investigar las relaciones en medio de las variables. Sirve a fin de aclarar si consta relación entre las variables. Las manifestaciones correlacionales con frecuencia indican el rumbo de futuros estudios e investigaciones. Es decir, explora y aclara las relaciones que existen en medio de las variables de investigación y su comportamiento poder hacer una predicción con la finalidad de aportar indicios de posibles causas de los fenómenos, grupos de individuos o una población. A pesar de encontrar una correlación estadística en medio de las variables, este tipo de investigación no permite el control experimental. También, presenta limitaciones como no permitir identificar las causas y los efectos. Por ejemplo, si se estudia la correlación en medio del tiempo dedicado a los estudios y el rendimiento académico en las calificaciones obtenidas y existe, el siguiente paso es experimentar si el aumento del tiempo de estudio da como resultado el incremento en el rendimiento académico del estudiante.

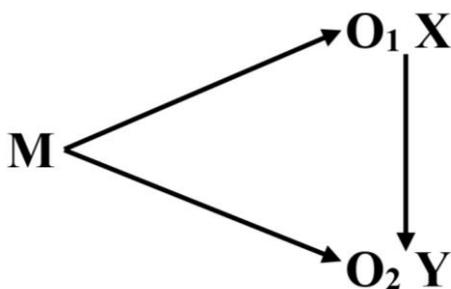


Figura 1 Diseño de investigación

Dónde :

M = Muestra

O1, O2 = Observaciones de las variables

X = Gestión Hospitalaria

Y = Calidad de Servicio

2.2 Operacionalización de las variables

Quispe (2014), comenta que la variable es todo lo que se consigue estudiar y que posee diferentes valores.

Variable Gestión Hospitalaria

Münch (2010), percibe la sucesión de períodos su comprensión tiene un efecto básico a fin de emplear metodologías, principios y tecnologías que requiere correctamente la mencionada variable. Prexisten dos etapas: la estructural, tiene uno o más terminaciones a fin de determinar la principal forma de adquirirlos; y la operacional, en la que se efectúan las acciones requeridas a fin de conseguir lo determinado en el tiempo de estructuración. Asimismo, menciona las etapas del transcurso de la gestión hospitalaria que se encuentran distintos criterios sobre la cantidad de etapas que componen el procedimiento administrativo, a pesar que, para todos los autores las ocupaciones de la administración sean los mismos.

Variable calidad de servicio

Parasuraman (1988), conceptualiza la calidad del servicio como la agrupación de procedimientos sistemáticos que ejecutan los colaboradores de las instituciones para cada uno de los usuarios, lo cual implica establecer relaciones afectivas que contribuyan a que los usuarios, tengan una buena percepción por el servicio recibido.

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión hospitalaria

Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala
Planeación	Elaboración de planes		E. Likert
	Elaboración de actividades		
	Proyección de actividades	1 - 4	Totalmente en
	Elaboración de instrumentos de supervisión		desacuerdo
Organización	Delegación de responsabilidades	5 – 8	En desacuerdo

	Determinación de funciones		
	Disposición de recursos		Ni de acuerdo
	Determinación de actividades		ni en
Integración	Conocimiento de actividades	9 – 12	desacuerdo
	Comunicación efectiva		
Dirección o ejecución	Grado de ejecución		De acuerdo
	Ejecución de liderazgo	13 – 16	
	Desempeño de actividades		Totalmente de
Control	Evaluación de resultados	17 – 20	acuerdo

Tabla 2

Operacionalización de la variable calidad de servicio

Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala
	Cumplimiento de los ofrecimientos		
	Solucionar dificultades		
Fiabilidad	Ejecutar el servicio inmediatamente	1 - 5	E. Likert
	Cumplir con el plazo prometido		
	Cero errores		Totalmente en
	Participantes comunicativos		desacuerdo
Capacidad de respuesta	Participantes rápidos	6 - 9	
	Participantes dispuestos a apoyar		En desacuerdo
	Participantes que manifiestan		
	Participantes que transfieren confianza		Ni de acuerdo
Seguridad	Usuarios seguros con su proveedor	10 - 13	ni en
	Participantes cordiales		desacuerdo
	Participantes bien formados		
	Atención personalizada al cliente		De acuerdo
	Horario adecuado		
Empatía	Atención personalizada de los colaboradores	14 - 18	Totalmente de
	Inquietud por los intereses de los clientes		acuerdo

	Comprensión por las necesidades de los clientes	
	Equipamiento moderno	
Elementos Tangibles	Instalaciones físicas visualmente atractivas	19 - 22
	Aspecto pulcro de los participantes	
	Elementos tangibles atractivos	

2.3 Población, muestra y muestreo

Población

La población consiste en un grupo de individuos que poseen características equivalentes para proceder a ejecutar un estudio, Ventura-León (2017).

En la presente investigación la población estuvo determinada por todos los pacientes de consultorio del Hospital Nacional Cayetano Heredia, que brinda su servicio en turno mañana y tarde, de lunes a viernes y los sábados solo atiende en la mañana.

Tabla 3

Pacientes atendidos en consultorio por semana.

Días	Número de pacientes
Lunes	3640
Martes	3640
Miércoles	3640
Jueves	3640
Viernes	3640
Sábado	1560
Total	19760

Fuente: Hospital Nacional Cayetano Heredia
Elaboración Propia

Hay un total de 19760 pacientes a la semana teniendo en cuenta que el sábado la atención en consultorio es medio día.

Muestra

Gamboa (2018) conceptualiza a la muestra como una porción de individuos originarios de la población que tienen características equivalentes.

Debido al extenso número que compone la población y la disponibilidad del investigador para aplicar el instrumento, se determinó una muestra de 131 pacientes, los cuales fueron elegidos de manera no probabilística a través de un muestreo sistemático por conveniencia. Se estableció encuestar a los pacientes que se encuentren en las instalaciones durante las 10:00 y

14:00 horas por un periodo de una semana, asimismo tuvimos criterios de inclusión, que los pacientes tengan entre 18 y 60 años de edad, que se atiendan en el turno mañana, como criterio de exclusión tenemos a los pacientes que se atendían con cita adicional.

Tabla 4

Cantidad de pacientes a encuestar por día de semana

Días	Cantidad de pacientes
Lunes	27
Martes	22
Miércoles	20
Jueves	22
Viernes	23
Sábado	17
Total	131

Muestreo

El muestreo, Quispe (2014), lo define como una técnica de la investigación científica, que se emplea para establecer la cantidad de individuos de la población que van a ser sujeto del estudio.

El muestreo no probabilístico permite que la clasificación de los sujetos a estudio obedecerá de indudables peculiaridades, discernimientos que la investigación reflexione en el momento, el tipo de muestreo no probabilístico utilizado es por comodidad el cual condesciende elegir a aquellos argumentos accesibles que consientan ser incluidos, comentado por Otzen, & Manterola, (2017). Para ello, se determinó encuestar a los pacientes que se encuentren en el hospital estudiado durante las 13:00 y 14:00 horas por un periodo de una semana, logrando una muestra de 131 elementos.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Fernández, Zapata, González, y Vargas (2012) indican que la técnica es todas las gestiones fundamentales con el fin de coleccionar información, los que emplea el investigador con el fin de acercarse a los hechos y poseer datos acerca del problema de estudio.

La técnica de estudio utilizada fue la encuesta, cuyo propósito es adquirir información brindada por las personas que forman un fragmento del estudio, en virtud que muestra un vínculo en común. Para ello se solicitó el consentimiento conveniente a la directora del Hospital Nacional Cayetano Heredia con el fin que constituyan un fragmento

del estudio, se ejecutó en fecha y hora indicadas por la directora con la finalidad de no afectar a las actividades que tenían que realizar en la institución de la salud.

Tabla 5

La ficha técnica del instrumento de la variable gestión hospitalaria.

Nombre del instrumento: Cuestionario de gestión hospitalaria

Autora: Reynaga Salazar, Susan Lissette

Año de Aplicación: 2019

Administración: Individual

Ámbito de aplicación: Hospital Nacional Cayetano Heredia

Significación: Medir la percepción de los pacientes en la gestión hospitalaria.

Duración :30 minutos.

Estructura: El instrumento estuvo constituido por 5 dimensiones, haciendo un total de 20 ítems. D1: Planeación (4); b) D2 Organización (4); c) D3 Integración (4); d) D4 Dirección (4); e) D5 Control (4). La escala de medición será Likert, distribuidos: 1) Totalmente en desacuerdo; 2) En desacuerdo; 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4) De acuerdo; 5) Totalmente de acuerdo.

Tabla 6

La ficha técnica del instrumento de la variable calidad de servicio.

Nombre del instrumento: Cuestionario de calidad de servicio.

Autora: Reynaga Salazar, Susan Lissette

Año de Aplicación: 2019

Administración: Individual

Ámbito de aplicación: Hospital Nacional Cayetano Heredia

Significación: Medir la percepción de los pacientes en la calidad de servicio.

Duración :30 minutos.

Estructura: El instrumento estuvo constituido por 5 dimensiones, haciendo un total de 22 ítems. D1: Fiabilidad (5); b) D2 Capacidad de respuesta (4); c) D3 Seguridad (4); d) D4 Empatía (5); e) D5 Elementos tangibles (4). La escala de medición será Likert, distribuidos: 1) Totalmente en desacuerdo; 2) En desacuerdo; 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4) De acuerdo; 5) Totalmente de acuerdo.

Validez

En la presente investigación se reflexionó sobre la validez del contenido, Morales (2006), lo define como la notabilidad o representatividad de los ítems que se muestran de manera adecuada de un parámetro que previamente fue especificado.

El cuestionario fue autorizado por dos expertos en teorías concernientes a la variable y por un metodólogo, dos evaluadores tienen el grado profesional de Magísteres y uno el grado de Doctor. Su evaluación consistió en ver el contenido de los ítems, poseyendo a manera de base tres aspectos: pertinencia, relevancia y claridad por separado. (Ver anexo 4)

Tabla 7

Expertos que validaron el cuestionario de gestión hospitalaria y calidad de servicio.

Experto	Especialidad	Opinión
Dr. Noel Alcas Zapata	Doctor en educación	Aplicable
Mg. Cesar Garay Ghilardi	Magister en administración	Aplicable
Mg. Samuel Rivera Castilla	Magister en administración	Aplicable

Confiabilidad

Hernández y Pascual (2017), definen que la confiabilidad del cuestionario se mide aplicando la prueba de Pearson, el cual calcula la consistencia interna del instrumento a través de los ítems, y que estos en conjunto miden a la variable de estudio, cabe precisar que el valor cuanto más cercano a la unidad se encuentre, entonces denota mayor consistencia del instrumento y por ende los resultados tienen mayor grado de fiabilidad.

Luego de la aplicación en una muestra piloto constituida por 42 pacientes y/o acompañantes se procedió a calcular la confiabilidad del cuestionario con una prueba de Pearson con un resultado de 0,398 evidenciándose que se ubica en el nivel bueno, por lo que se procedió a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio

2.5 Procedimiento

Para comenzar con el estudio, en primer lugar, se evidenció una problemática en el contexto elegido, la cual posee un grado de importancia y trascendencia dentro del campo de estudio al que pertenece. Al comprender dicho problema, se indagó de manera virtual y presencial respecto a antecedentes que aborden las variables de estudio, concurriendo a la biblioteca de la universidad, así como también se realizó una revisión de la literatura para conocer de manera más profunda el fenómeno de estudio y así establecer las dimensiones que lo comprenden para su posterior análisis de carácter cuantitativo. Luego de acopiar la

información se empezó a redactar la investigación siguiendo la norma APA (Asociación Americana de Psicólogos). A continuación, se efectuó la prueba piloto con el fin de estar al tanto si el instrumento se encontraba elaborado correctamente. Por causa de que el muestreo es estratificado se empleó fórmulas con la finalidad de establecer el tamaño de la muestra. Finalmente se empleó el cuestionario, lo que sirvió para acopiar datos que condescendieron a reconocer las problemáticas y a la hipótesis planteada. Además, los resultados nos permiten la comparación con otros estudios realizados precedentemente. Se propuso recomendaciones que reconocerán optimizar la calidad de servicio de las instituciones de salud.

2.6 Método de análisis de datos

Se aplicó el instrumento a la muestra determinada por 131 pacientes y acompañantes de consultorio del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Se les tomó el cuestionario de Gestión Hospitalaria asimismo el cuestionario de Calidad de Servicio con una duración de veinticinco minutos, con el propósito de recoger información sobre las variables de estudio y sus dimensiones.

Mediante la estadística descriptiva, la información alcanzada se procesó en el programa estadístico SPSS 26, como: nombre de la especialidad, sexo de los pacientes, las dimensiones de la gestión hospitalaria, asimismo con las dimensiones de la calidad de servicio. Inmediatamente se precisaron los números de los ítems, se llevó a cabo el llenado de datos teniendo presente el puntaje de las opciones de las respuestas, las cuales son del 1 al 5. Se requirió el uso de la estadística descriptiva con el propósito de los gráficos de barras y tablas. La examinación de datos se realizó con el programa estadístico SPSS 26. El método del estudio es correlacional causal, para saber la relación que existe en medio de las dos variables y sus dimensiones en los consultorios del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el distrito de San Martín de Porres. Para contrastar las hipótesis se utilizó el estadístico Nagelkerke.

2.7 Aspectos éticos

En este estudio, se ha respetado la autoría de todas las fuentes de información y documentarias, al reconocer en las referencias bibliográficas, asimismo la data a obtener será procesada sin necesidad de manipularla, por consiguiente, se han respetado los principios éticos.

III. Resultados

3.1 Descripción de resultados

Gestión Hospitalaria

Tabla 8

Niveles de Gestión Hospitalaria

Niveles	Frecuencias	Porcentajes
Deficiente	6	4.6%
Regular	69	52.7%
Eficiente	56	42.7%
Total	131	100%

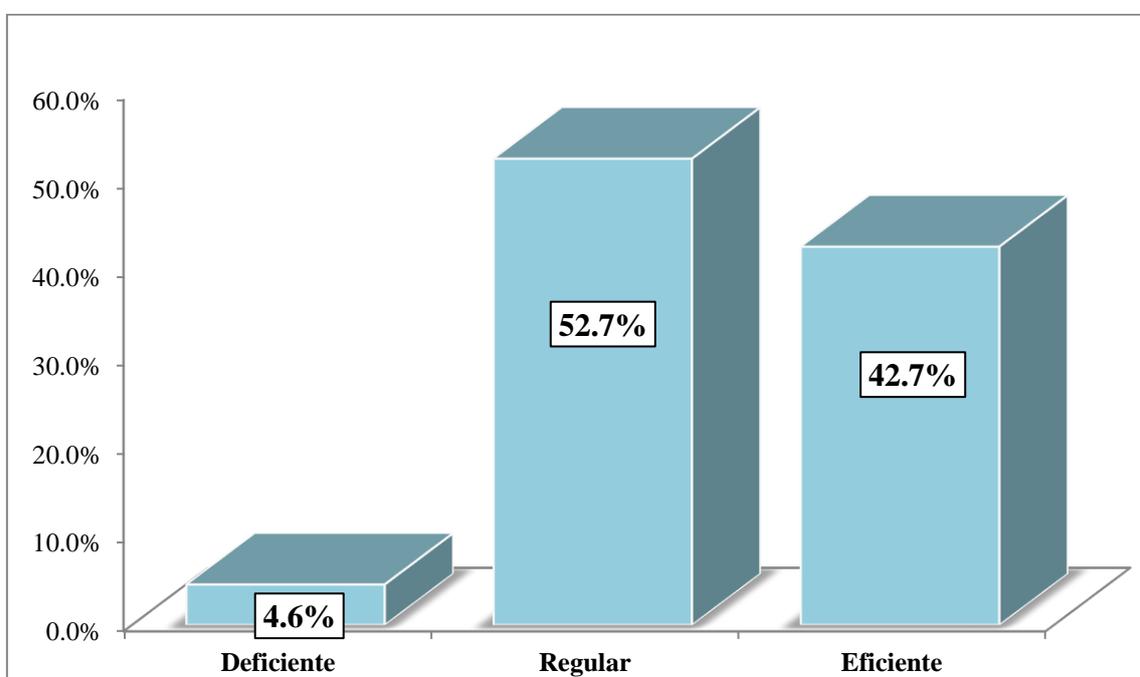


Figura 2 Niveles de la Gestión Hospitalaria

De acuerdo con los resultados que se visualizan en la tabla que antecede, se evidencia que el 53.7% de encuestados califican a la gestión hospitalaria de la institución estudiada en un nivel regular, considerando puntos como la planeación, organización, integración, dirección y control dentro de las actividades de la entidad de salud. A su vez, es importante señalar que el 43.7% de encuestados calificaron a esta gestión como eficiente; mientras que solo el 4.6% la catalogó como ineficiente.

Tabla 9

Dimensiones de las dimensiones de la Gestión Hospitalaria

Nivel	Planeación		Organización		Integración		Dirección		Control	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficiente	5	4%	9	7%	12	9%	14	11%	11	8%
Regular	85	65%	75	57%	65	50%	72	55%	78	60%
Eficiente	41	31%	47	36%	54	41%	45	34%	42	32%
Total	131	100%	131	100%	131	100%	131	100%	131	100%

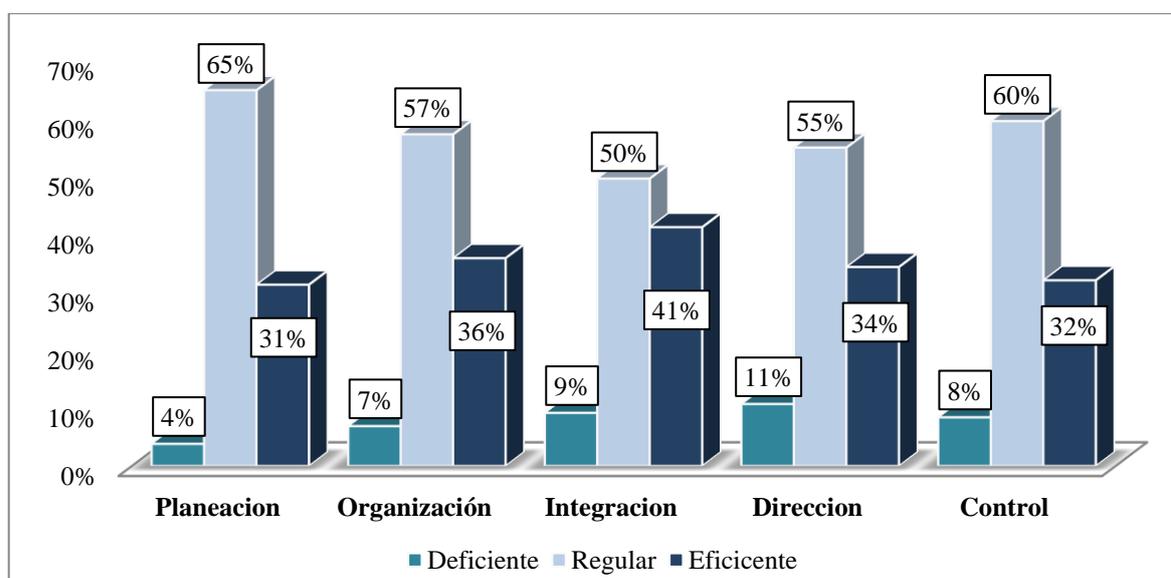


Figura 3 Niveles de las Dimensiones de la Gestión Hospitalaria

A partir de los resultados de la dimensión Planeación, el 65% de usuarios de la entidad de salud calificó a este punto dentro de un nivel regular, al ser consultados por aspectos como los buenos procedimientos, participación en campañas, cumplimiento de plazos y supervisión constante; la dimensión Organización el 57% de encuestados lo calificó en un nivel regular, al ser consultados por aspectos como la delegación de responsabilidades por los superiores, la coherencia en las actividades y la capacidad del personal; la dimensión Integración la catalogan como eficiente y regular, siendo el 50% y el 41% de usuarios respectivamente, los cuales evaluaron puntos como la Proactividad del personal, destreza personal y el nivel de comunicación; la dimensión Dirección el 55% debido a aspectos como la disposición y la motivación del personal y el cumplimiento de las actividades y finalmente el control se encuentra en un 60% en un nivel regular debido a la calidad de atención, estado de materiales y equipos y la asistencia del personal.

Calidad de servicio

Tabla 10

Niveles de la Calidad de Servicio

Niveles	Frecuencias	Porcentajes
Bajo	3	2.3%
Medio	75	57.3%
Alto	53	40.5%
Total	131	100%

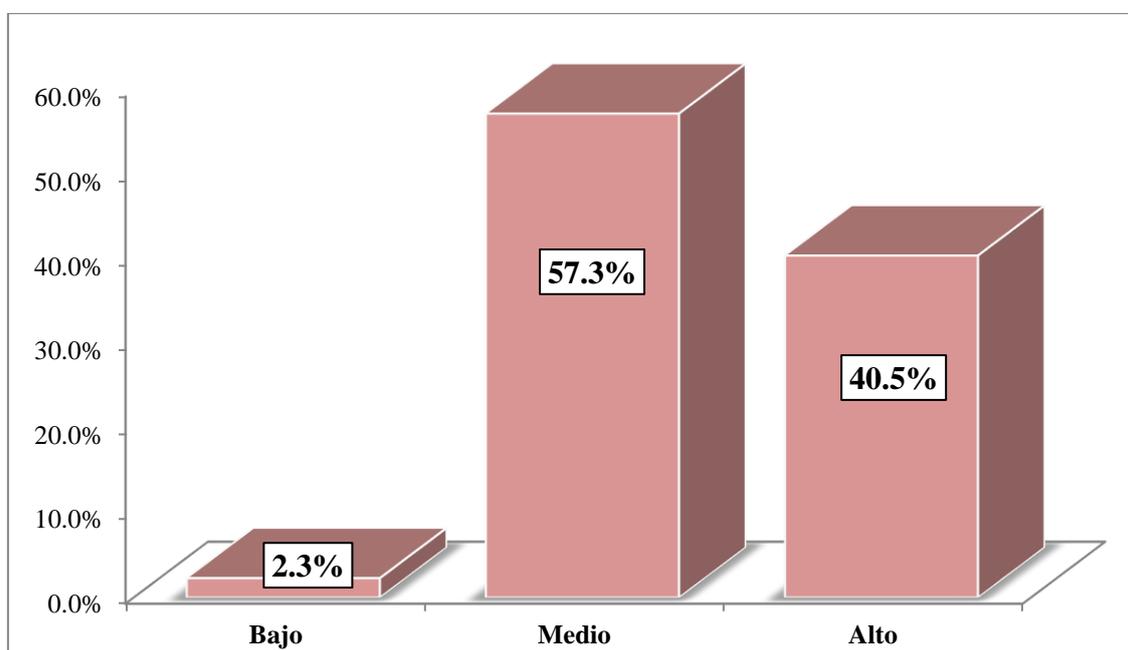


Figura 4 Nivel de Calidad de Servicio

De acuerdo con los resultados que se visualizan en la tabla líneas arriba, en base a la metodología SERVQUAL para la medición de la Calidad de Servicio en la institución de salud, se evidenció que dicha calidad se encuentra en un nivel medio, a partir de la percepción del 57.3% de usuarios encuestados, considerando puntos como el nivel de fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles. A su vez, el 40.5% de usuarios señaló que dicha calidad se encuentra en un nivel alto; mientras que solo el 2.3% la catalogó como bajo.

Tabla 11

Dimensiones de Calidad de servicio

Nivel	Fiabilidad		Capacidad de Respuesta		Seguridad		Empatía		Elementos Tangibles	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	17	13%	13	10%	7	5%	12	9%	15	11%
Medio	66	50%	79	60%	64	49%	70	53%	74	56%
Alto	48	37%	39	30%	60	46%	49	37%	42	32%
Total	131	100%	131	100%	131	100%	131	100%	131	100%

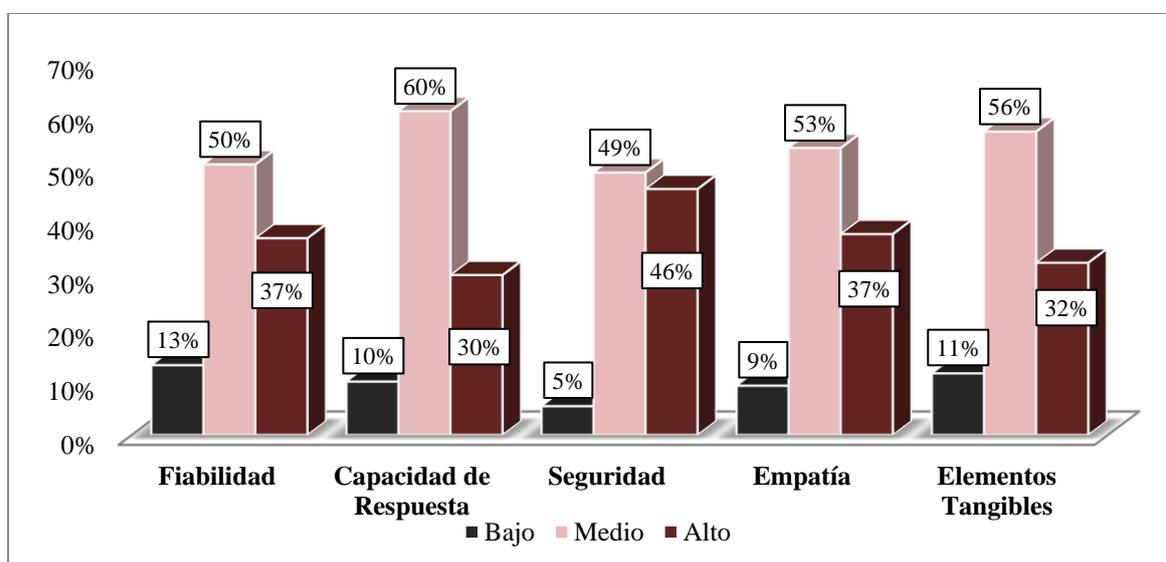


Figura 5 Dimensiones de Calidad de servicio

Los encuestados consideran que la dimensión fiabilidad se encuentra en un nivel regular con el 50% en la cual se evaluó los factores como el cumplimiento de los cronogramas, inmediatez de la atención, facilidad en la tramitación y la claridad en la información; la dimensión Capacidad de respuesta está en un nivel regular con el 60% debido a factores como como el nivel de comunicación, rapidez la atención, disposición y proactividad del personal; el 49% considero a la dimensión seguridad en un nivel regular debido a la confianza, claridad, amabilidad del personal y conocimiento profesional; la dimensión empatía se localiza en un nivel regular con el 53% debido a la personalización de la atención, cumplimiento de horarios programados y la predisposición del personal para atender las necesidades de los pacientes y finalmente la dimensión elementos tangibles está en un nivel

regular con el 56% debido a ambientes modernos, equipamiento adecuado, vestimenta del personal e higiene de los espacios.

3.2 Prueba de hipótesis

Prueba de ajuste de los modelos

H₀: La Calidad de servicio no depende de la Gestión Hospitalaria

H₁: La Calidad de servicio depende de la Gestión Hospitalaria

Regla de decisión:

Si $p_valor < 0,05$, rechazar H₀

Si $p_valor \geq 0,05$, aceptar H₀

Tabla 12

Información de ajuste de los modelos

Variables/dimensiones	Modelo	Logaritmo de verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Gestión Hospitalaria / calidad de servicio	Sólo interceptación	37,904	23,084	2	,000
	Final	14,820			
Gestión Hospitalaria y Fiabilidad	Sólo interceptación	39,421	16,387	2	,000
	Final	23,034			
Gestión Hospitalaria y Capacidad de Respuesta	Sólo interceptación	36,509	18,022	2	,000
	Final	18,487			
Gestión Hospitalaria y seguridad	Sólo interceptación	30,665	12,168	2	,002
	Final	18,498			
Gestión Hospitalaria y empatía	Sólo interceptación	39,703	18,937	2	,000
	Final	20,767			
Gestión Hospitalaria y Elementos tangibles	Sólo interceptación	44,946	24,321	2	,000
	Final	20,625			

Función de enlace: Logit.

Como se observa en la tabla 12, el contraste de la razón de verosimilitud fue significativo ($\alpha=0.05$) es menor, por lo cual se rechaza la hipótesis nula en la cual se niega que la calidad de servicio no depende de la gestión hospitalaria, el ajuste del modelo, es decir, que el modelo final se prefiere frente a la hipótesis nula.

Prueba de bondad de ajuste de los modelos

Tabla 13

Prueba de bondad de ajuste entre la gestión hospitalaria y la calidad de servicio

Variables/dimensiones		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Gestión Hospitalaria / calidad de servicio	Pearson	1,840	2	,398
	Desvianza	3,030	2	,220
Gestión Hospitalaria y Fiabilidad	Pearson	5,318	2	,070
	Desvianza	6,092	2	,058
Gestión Hospitalaria y Capacidad de Respuesta	Pearson	,809	2	,667
	Desvianza	1,095	2	,578
Gestión Hospitalaria y seguridad	Pearson	1,498	2	,473
	Desvianza	2,189	2	,335
Gestión Hospitalaria y empatía	Pearson	2,989	2	,224
	Desvianza	3,701	2	,157
Gestión Hospitalaria y Elementos tangibles	Pearson	2,750	2	,253
	Desvianza	2,785	2	,248

Función de enlace: Logit.

En la tabla 13, se observa la bondad de ajuste del modelo, donde las significancias son mayores a 0.05, por lo que las variables que se redujeron están adecuadamente ajustadas al modelo, es decir, el modelo permitió estimar la probabilidad de que el paciente califique a la gestión hospitalaria en función de los indicadores de calidad de servicio.

Tabla 14

Prueba Pseudo R cuadrado

Variables/dimensiones	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Gestión Hospitalaria / calidad de servicio	,162	,205	,114
Gestión Hospitalaria y Fiabilidad	,118	,137	,064
Gestión Hospitalaria y Capacidad de Respuesta	,129	,154	,077
Gestión Hospitalaria y seguridad	,089	,108	,054
Gestión Hospitalaria y empatía	,135	,160	,078
Gestión Hospitalaria y Elementos tangibles	,169	,200	,099

Para medir la calidad del ajuste del modelo se utiliza los coeficientes Pseudo-R² de Cox y Snell Nagelkerke y McFadden, esto se calcula del valor de las funciones de log-verosimilitud del modelo final y del modelo inicial con solo la constante, por ello, la tabla 12 muestra que

los coeficientes pseudo - R² alcanzan valores altos cercanos a 1 por lo que se puede concluir que el modelo presenta muy buena calidad de ajuste, indicando que existe una buena relación entre la variable y los predictores en este caso las dimensiones de la calidad de servicio.

Tabla 15

Estimación de los parametros para el modelo segun la calidad de servicio.

		Estimaciones de parámetro					95% de intervalo de confianza para Exp(B)		
Calidad De Servicio		B	Error estándar	Wald	g 1	Sig.	Exp(B)	Límite inferior	Límite superior
Fiabilidad	Interceptación	3,654	1,297	7,934	1	,005			
	Gestión	-2,034	,576	12,477	1	,000	,131	,042	,404
	Interceptación	2,748	,934	8,647	1	,003			
	Gestión	-,986	,366	7,233	1	,007	,373	,182	,765
Capacidad de respuesta	Interceptación	4,540	1,489	9,296	1	,002			
	Gestión	-2,464	,673	13,399	1	,000	,085	,023	,318
	Interceptación	3,451	1,011	11,648	1	,001			
	Gestión	-1,102	,389	8,044	1	,005	,332	,155	,711
Seguridad	Interceptación	1,107	1,652	0,450	1	,503			
	Gestión	-1,380	,728	3,595	1	,058	,252	,060	1,048
	Interceptación	2,690	,853	9,947	1	,002			
	Gestión	-1,092	,345	10,043	1	,002	,336	,171	,659
Empatía	Interceptación	2,628	1,442	3,323	1	,068			
	Gestión	-1,668	,612	7,421	1	,006	,189	,057	,626

	Interceptación	3,949	,962	16,849	1	,000			
	Gestión	-	,377	15,115	1	,000	,231	,110	,483
		1,467				0			
	Interceptación	4,508	1,448	9,685	1	,002			
Elementos	Gestión	-	,616	13,974	1	,000	,100	,030	,334
		2,303				0			
tangibles	Interceptación	4,721	1,072	19,384	1	,000			
	Gestión	-	,409	16,575	1	,000	,189	,085	,422
		1,663				0			

La tabla 15 indica los valores estimados para los valores β 'S en los casos de las dimensiones de la calidad de servicio, se identifica que el modelo muestra que existe una mayor inclinación por los indicadores capacidad de respuesta, elementos tangibles y fiabilidad, a diferencia de la seguridad y la empatía que muestra en algunos casos sig mayores a 0.05, el coeficiente entre el valor estimado del parámetro y su error estándar, el cuadrado es igual al estadístico Wald, además, se observa que se tiene un nivel de confianza de 95% de que la media de una nueva muestra que opte como primer elección a la seguridad que pertenece al intervalo (0.60, 1.048).

IV. Discusión

En cuanto a los resultados descriptivos del estudio, indican que la hipótesis general relacionada a la gestión hospitalaria influye significativamente a la calidad de servicio en el hospital nacional Cayetano Heredia. Los resultados a los cuales se llega, evidencian que $p = 0.00 < 0.05$, lo que indica que se acepta la hipótesis planteada con una correlación regresión logística ordinal de 0.398, los cuales son significativos. Nuestros resultados son avalados por Bravo (2016) el cual concluyo que existe relación en medio de las variables de estudio, las cuales son la gestión hospitalaria y la satisfacción de los pacientes, asimismo el coeficiente de correlación es de 0.741, correlación alta positiva.

En cuanto a la hipótesis específica 1, La gestión hospitalaria influye en la fiabilidad de los pacientes del hospital nacional Cayetano Heredia, 2019. Para lo cual los datos obtenidos evidencian las siguientes conclusiones $p = 0.00 < 0.05$, con lo que se puede afirmar que se acepta la hipótesis planteada con una correlación regresión logística ordinal de 0.070, significativa. Para Lopez (2010), quien concluyo que al direccionar el funcionamiento de las instituciones de salud dentro de un ámbito competitivo mediante acciones eficientes y eficaces debería tener un costo para los pacientes. Con este recurso económico que se genera por brindar el servicio de la entidad se puede garantizar la aplicación competitiva de la institución en un horizonte mediano y de largo plazo, posteriormente, los costos que se representan en el recurso humano, contienen a la fecha costos históricos, aun cuando el modo de los contratos se ha mostrado un cambio considerable y la finalidad de la reestructuración era reducir su contribución.

En cuanto a la Hipótesis específica 2, la gestión hospitalaria influye en la capacidad de respuesta de los pacientes del hospital nacional Cayetano Heredia, 2019, según los datos obtenidos evidencian que las siguientes conclusiones $p = 0.00 < 0.05$, con lo que se puede afirmar que se acepta la hipótesis planteada con una correlación regresión logística ordinal de 0.667, altamente significativa., nuestro resultado es avalado por Larrañaga (2017) Ultimando que la gestión administrativa y la calidad de servicio poseen vinculación estrecha, desde el aspecto del talento humano.

En cuanto a la Hipótesis específica 3, la gestión hospitalaria influye en la seguridad en la atención de los pacientes del hospital nacional Cayetano Heredia, 2019, Según los datos obtenidos se evidencian las siguientes conclusiones $p = 0.00 < 0.05$, con lo que se puede afirmar que se acepta la hipótesis planteada con una correlación regresión lineal ordinal de 0.473, altamente significativa. Nuestro resultado es avalado por Agüero (2016), concluyó

que consta una dependencia inmediata específica en medio de la administración hospitalaria y el abastecimiento por lo cual existe dependencia entre las variables.

En cuanto a la Hipótesis específica 4, la gestión hospitalaria influye en la empatía en la atención de los pacientes del hospital nacional Cayetano Heredia, 2019, Según los datos obtenidos se evidencian las siguientes conclusiones $p = 0.00 < 0.05$, con lo que se puede afirmar que se acepta la hipótesis planteada con una correlación regresión lineal ordinal de 0.224, altamente significativa. Nuestro resultado es avalado por Saboya (2005), expone la gestión de los servicios de la salud tiene que ser una gestión orientada a los pacientes, para que cuenten con una adecuada atención y estén satisfechos con los productos y servicios prestados, los hospitales destacan como actividad principal el tratamiento y la cura de enfermedades de las personas.

Finalmente, en lo que respecta a la Hipótesis específica 5, la gestión hospitalaria influye en los elementos tangibles de los pacientes del hospital nacional Cayetano Heredia, 2019 según los datos obtenidos evidencian que las siguientes conclusiones $p = 0.00 < 0.05$, con lo que se puede afirmar que se acepta la hipótesis planteada con una correlación regresión lineal ordinal de 0.253, altamente significativa. Nuestro resultado es avalado por Jesús (2017) concluyo que, los componentes característicos como aspectos tangibles, calidad de servicio, empatía, la sensibilidad y seguridad, intervienen elocuentemente respecto al discernimiento y la satisfacción del cliente con un horizonte de significancia de 0.05.

V. Conclusiones

- Primera:** A partir de la prueba estadística de ajuste de los modelos, se pudo aceptar la hipótesis general se concluye que la gestión hospitalaria influye en la calidad de servicio, en donde $p_valor < 0,05$ y $\text{Chi-cuadrado} = 23,084$. Esto evidencia, que la gestión hospitalaria y la calidad de servicio, no son independiente. Asimismo, se verifica que la gestión hospitalaria y la calidad de, se ajustan al modelo de regresión logística ordinal, lo cual se demuestra con los estadísticos $\text{Chi-cuadrado} = 1,840$ y $\text{sig.} = ,398$. También, el 20,5% de la variabilidad de la calidad de servicio de los clientes internos depende de la gestión hospitalaria, lo cual se manifiesta con el estadístico de Nagelkerke.
- Segunda:** En relación a la hipótesis específica 1, se concluye que la gestión hospitalaria influye en la fiabilidad del servicio de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019, lo cual se demuestra, con la prueba estadística de ajuste de los modelos, en donde $p_valor < 0,05$ y $\text{Chi-cuadrado} = 16,387$. Esto evidencia, que la gestión hospitalaria y fiabilidad del servicio, no son independientes. Además, de acuerdo a la prueba de ajuste del modelo, se verifica que la gestión hospitalaria y la fiabilidad del servicio, se ajustan al modelo de regresión logística ordinal, lo cual se demuestra con los estadísticos $\text{Chi-cuadrado} = 5,318$ y $\text{sig.} = ,070$. También, el 13,7% de la variabilidad de la recuperación del servicio de los clientes internos, depende de la gestión hospitalaria, lo cual se manifiesta con el estadístico de Nagelkerke.
- Tercera:** Fue posible aceptar la hipótesis específica 2, se concluye que la gestión hospitalaria se influye en capacidad de respuesta de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019, lo cual se demuestra en primer lugar, con la prueba estadística de ajuste de los modelos, en donde $p_valor < 0,05$ y $\text{Chi-cuadrado} = 18,022$. Esto evidencia, que la gestión hospitalaria y la capacidad de respuesta, no son independientes. Además, de acuerdo a la prueba de ajuste del modelo, se verifica que la gestión hospitalaria y la capacidad de respuesta, se ajustan al modelo de regresión logística ordinal, lo cual se demuestra con los estadísticos $\text{Chi-cuadrado} = 0,809$ y $\text{sig.} = ,667$. Asimismo, el 15,4% de la variabilidad de la capacidad de respuesta, depende de la gestión hospitalaria, lo cual se manifiesta con el estadístico de Nagelkerke.

- Cuarta:** En relación a la hipótesis específica 3, se concluye que la gestión hospitalaria influye en la seguridad en la atención de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019, con la prueba estadística de ajuste de los modelos, en donde $p_valor < 0,05$ y Chi- cuadrado = 12,168. Esto evidencia, que la gestión hospitalaria y la seguridad, no son independientes. Asimismo, de acuerdo a la prueba de ajuste del modelo, se verifica que la gestión hospitalaria y la seguridad, se ajustan al modelo de regresión logística ordinal, lo cual se demuestra con los estadísticos Chi – cuadrado = 1,498 y sig. = ,473. También, el 10,8% de la variabilidad de la seguridad, depende de la gestión hospitalaria, lo cual se manifiesta con el estadístico de Nagelkerke.
- Quinta:** En referencia a la hipótesis específico 4, se concluye que la gestión hospitalaria influye la empatía de la atención de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019. Lo demuestra con la prueba estadística de ajuste de los modelos, en donde $p_valor < 0,05$ y Chi- cuadrado = 18,937. Esto evidencia, que la gestión hospitalaria y la empatía, no son independientes. Asimismo, de acuerdo a la prueba de ajuste del modelo, se verifica que la gestión hospitalaria y la empatía, se ajustan al modelo de regresión logística ordinal, lo cual se demuestra con los estadísticos Chi – cuadrado = 2,989 y sig. = ,224. Además, el 16,0% de la variabilidad de la empatía, depende de la gestión hospitalaria, lo cual se manifiesta con el estadístico de Nagelkerke.
- Sexta:** Finalmente fue posible aceptar la hipótesis específica 5, por tal motivo se concluye que la gestión hospitalaria influye con los elementos tangibles de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019. Lo cual se demuestra en primer lugar, con la prueba estadística de ajuste de los modelos, en donde $p_valor < 0,05$ y Chi- cuadrado = 24,321. Esto evidencia, que la gestión hospitalaria y los elementos tangibles, no son independientes. También, de acuerdo a la prueba de ajuste del modelo, se verifica que la gestión hospitalaria y los elementos tangibles se ajustan al modelo de regresión logística ordinal, lo cual se demuestra con los estadísticos Chi – cuadrado = 2,750 y sig. = ,253. Asimismo, el 20,0% de la variabilidad de los elementos tangibles, depende de la gestión hospitalaria, lo cual se manifiesta con el estadístico de Nagelkerke.

VI. Recomendaciones

- Primera:** Se recomienda a la directora del Hospital Nacional Cayetano Heredia realizar de forma semestral encuestas a los pacientes, asimismo al personal asistencial y administrativos, para que obtengan información y mejorar la influencia de la gestión hospitalaria en la calidad de servicio.
- Segunda:** Se recomienda realizar la atención del paciente en la hora programada y que el personal asistencial y administrativo cumpla con los compromisos adquiridos.
- Tercera:** Se recomienda poner énfasis en la comunicación efectiva con el fin de tener trato personalizado con el paciente y su acompañante con la finalidad de gestionar sus requerimientos.
- Cuarta:** Se recomienda que el personal asistencial y administrativo del Hospital Nacional Cayetano Heredia lleve cursos de acuerdo a los avances médicos y tecnológicos que se van realizando con el fin de demostrar confianza y credibilidad al paciente y su acompañante.
- Quinta:** Se recomienda realizar capacitaciones al personal asistencial y administrativo para que tenga una disposición natural de atención y servicio a los pacientes y acompañantes, tienen que ser activos y dinámicos con la finalidad de facilitar una respuesta rápida.
- Sexta:** Se recomienda que deben perfeccionar los ambientes físicos existentes en las diferentes áreas que se encuentran en el Hospital Nacional Cayetano Heredia, con la intención de que los pacientes y sus acompañantes se sientan cómodos al acudir por el servicio de salud.

Referencias

- Abraham, O., Linnander, E., Mohammed, H., Fetene, N., & Bradley, E. (2015). A Patient-Centered Understanding of the Referral System in Ethiopian Primary Health Care Units. PLOS ONE, 10(10), e0139024. Obtenido de: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0139024>
- Abreu, J (2012). *Hipótesis, Método & Diseño de Investigación*. International Journal of Good Conscience. 7(2) 187-197. Julio 2012. ISSN 1870-557X. México. Obtenido de: [http://www.spentamexico.org/v7-n2/7\(2\)187-197.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n2/7(2)187-197.pdf)
- Adhanom, T (2014). *La salud es un derecho humano fundamental*. Organización mundial de la salud. Obtenido de: <https://www.who.int/mediacentre/news/statements/fundamental-human-right/es/>
- Aghamolaei, T., Eftekhaari, T. E., Rafati, S., Kahnouji, K., Ahangari, S., Shahrzad, M. E., Hoseini, S. H. (2014). Service quality assessment of a referral hospital in Southern Iran with SERVQUAL technique: patients' perspective. BMC Health Services Research, 14, 322. Obtenido de: <https://doi.org/10.1186/1472-6963-14-322>
- Beckfield, J., Olafsdottir, S., & Sosnaud, B. (2013). *Healthcare Systems in Comparative Perspective: Classification, Convergence, Institutions, Inequalities, and Five Missed Turns*. Annual review of sociology, 39, 127–146. Obtenido de: <https://doi.org/10.1146/annurev-soc-071312-145609>
- Berenson, R. A., & Rice, T. (2015). *Beyond Measurement and Reward: Methods of Motivating Quality Improvement and Accountability*. Health Services Research, 50(Suppl Suppl 2), 2155–2186. Obtenido de: <https://doi.org/10.1111/1475-6773.12413>
- Bravo, P. (2016). *Relación de la Gestión Hospitalaria y la Satisfacción de los Pacientes que acuden al Servicio de Consultorio Externo del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, Provincia de Alto Amazonas - Loreto, Enero – agosto 2016*. (Tesis de maestría). Lima: Universidad César de Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30527/bravo_mp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Buttigieg, S. (Alexandra, Dey, P., & Gauci, D. (2016). *Business process management in health care: current challenges and future prospects*. Innovation and Entrepreneurship in Health, 2016, 1–13. Obtenido de: <https://doi.org/10.2147/IEH.S68183>

- Camison, C., Cruz, S., & Gonzalez, T. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Obtenido de: <https://doi.org/8420542628>
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Obtenido de: https://books.google.com.co/books/about/Gestión_de_la_calidad.html?id=95A3GQAAAJ&pgis=1
- Campos, D. F., Negromonte Filho, R. B., & Castro, F. N. (2017). *Service quality in public health clinics: perceptions of users and health professionals*. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 30(8), 680–692. Obtenido de: <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-09-2016-0140>
- Carbajal, C. R. (2017). *Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el módulo de atención al ciudadano del Congreso de la República - 2016* (Universidad Cesar Vallejo). Retrieved from http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8936/Carbajal_RCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Condori, R. (2018). *La gestión logística hospitalaria y la calidad de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre, 2017*. (Tesis de maestría). Lima: Universidad César de Vallejo. Obtenido de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15872/Condori_QRN.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Crispín, L. (2019). *Calidad educativa en dos Instituciones Educativas Públicas, Los Olivos – 2019*. (Tesis de maestría). Lima: Universidad César de Vallejo. Obtenido de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/36609/Crispin_RL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Danny, L y Verónica, Q. (2016). *Calidad del servicio al cliente en el área de emergencia con sus debidos indicadores de evaluación y desempeño dentro del hospital Abel Gilbert Pontón de Guayaquil*. (Tesis de maestría). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11369/1/Tesis%20%28Lara%20%20Quiroz%29..docx.PDF>
- De La Cruz, S. (2016). *Calidad de Atención profesional en el Centro de Salud El Progreso de Carabayllo 2016*. (Tesis de maestría). Lima: Universidad César de Vallejo. Obtenido de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16150/De%20La%20Cruz_TS.MT.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Dickinson, H., Phelps, G., Loh, E., & Bismark, M. (2017). *Medical management and leadership: a time of transition?* Internal Medicine Journal, 47(7), 818–820. Obtenido de: <https://doi.org/10.1111/imj.13479>
- Disu, E. A., Akodu, S. O., & Nkokanma, O. F. (2017). *Profile and outcome of primary health workers' referrals in a cosmopolitan state in Nigeria.* The Nigerian Journal of General Practice, 15(2), 26. Obtenido de: https://doi.org/10.4103/NJGP.NJGP_3_17
- Eskandari, M., Abbaszadeh, A., & Borhani, F. (2013). *Barriers of Referral System to Health Care Provision in Rural Societies in Iran.* Journal of Caring Sciences, 2(3), 229–236. Obtenido de: <https://doi.org/10.5681/jcs.2013.028>
- Flegel, K. (2015). *Tertiary hospitals must provide general care.* CMAJ : Canadian Medical Association Journal, 187(4), 235. Obtenido de: <https://doi.org/10.1503/cmaj.150056>
- Gamboa, M. (2018). *Probabilidades Y Estadísticas Curso Obtenido de :* <http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/3845/1/Probabilidades%20y%20Estadisticas%20para%20curso%202018%20roa.pdf>
- Gejaño, C. (2019). *Gestión administrativa en dos instituciones educativas públicas, Ica – 2019.* (Tesis de maestría). Lima: Universidad César de Vallejo. Obtenido de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/36837/Geja%c3%b1o_RCV.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- González, A. (2004). *Investigación básica y aplicada en el campo de las ciencias económico. administrativas.* En. Revista Ciencia Administrativas Universidad de Quintana Roo, México. Obtenido de: https://www.researchgate.net/publication/267377421_INVESTIGACION_BASIC_A_Y_APLICADA_EN_EL_CAMPO_DE_LAS_CIENCIAS_ECONOMICO_ADMINISTRATIVAS
- Gu, X., & Itoh, K. (2016). *Performance indicators: healthcare professionals' views.* International Journal of Health Care Quality Assurance, 29(7), 801–815. Obtenido de: <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-12-2015-0142>
- Gutiérrez, M. (2017). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de complejos deportivos de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote 2017.* (Tesis de maestría). Lima: Universidad César de Vallejo. Obtenido de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11985/gutierrez_zm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernandez, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1ra ed.; S. A. D. C. V. McGraw-Hill Interamericana Editores, Ed.). México, D.F.

Kenrick, D. (2017). *Self-Actualization, Human Nature, and Global Social Problems I*.
Obtenido de:
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=b8d7b005-a3e4-40b3-93b3-6d73162a1975%40pdc-v-sessmgr01>

Hinostroza, A. (2017). *Gestión de la dirección pública y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús María* (Tesis de maestría). Lima: Universidad César de Vallejo. Obtenido de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9008/Hinostroza_MA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Larrañaga, K. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016*. (Tesis de maestría). Lima: Universidad César de Vallejo. Obtenido de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6422/Larra%C3%B1aga_RKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lata, K., & Narta, S. S. (2019). Managing the service quality: comparative study on the behaviour and switching intentions of the customers. *International Journal Of Research in Commerce & Management*, 10(3), 6–10. Retrieved from
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=136487365&lang=es&site=eds-live>

López, J. L. (2010). *Análisis de la Nueva Gerencia Hospitalaria, un nuevo enfoque de gestión administrativa dentro del sector hospitalario*. Estudio de caso. Bogotá, Colombia: Hospital San Rafael de Tunja.

Mayta, M (2019). *Gestión hospitalaria y el sistema de referencia contrarreferencia en el Hospital II Angamos-EsSalud 2018*. (Tesis de maestría). Lima: Universidad César de Vallejo. Obtenido de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29115/Mayta_CMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ministerio de Salud. (2012). *Documento Técnico Modelo de Gestión Hospitalaria*. Retrieved from:

- [http://www.saludarequipa.gob.pe/goyeneche/doc/NORMAS/NORMATIVA_EN_SALUD/25B Lineamientos de Gestion Hospitalaria 29102009_anteproyecto_2009.pdf](http://www.saludarequipa.gob.pe/goyeneche/doc/NORMAS/NORMATIVA_EN_SALUD/25B_Lineamientos_de_Gestion_Hospitalaria_29102009_anteproyecto_2009.pdf)
- López, R. (2012). *Gestión Hospitalaria*. Obtenido de: <https://es.slideshare.net/RuLo2/gestinhospitalaria>.
- Manrique, J. (2014). *Gestión del Talento Humano en Servicios de Salud*. Atención sanitaria presentado en Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima. Obtenido de: <https://es.slideshare.net/jorgemanriquechavez/clase-08-gestindel-talento-humano-en-servicios-de-salud>
- Mora, Cesar (2011) *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. Revista Brasileira de Marketing, vol. 10, núm. 2, mayo-agosto, 2011, pp. 146-162 Universidade Nove de Julho São Paulo, Brasil. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Manyazewal, T. (2017). *Using the World Health Organization health system building blocks through survey of healthcare professionals to determine the performance of public healthcare facilities*. Archives of Public Health, 75. Obtenido de: <https://doi.org/10.1186/s13690-017-0221-9>
- Munch, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Pearson Educación de México, S.A. de C.V_México, D.F. Obtenido de: https://www.academia.edu/15233435/Administracion_gestion_organizacional_enfoques_y_procesos_administrativos
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1993). *More on improving service quality measurement*. Journal of Retailing, 69(1), 140–147. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(05\)80007-7](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(05)80007-7)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model Service Its Quality and Implications for Future Research*. Research Paper, 49(4), 41–50. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Parasuraman, Zeithaml y Berry (2015) “*Conceptual Model of Service Quality and its implications for future research*” Edition American Marketing Association. Obtenido de: <http://www.jstor.org/stable/1251430.pdf>.
- Pretell, E. A. (2017). *De la investigación científica al diseño de políticas de salud: la experiencia con la eliminación de la deficiencia de yodo en Perú*. Revista Peruana

- de Medicina Experimental y Salud Publica, 34(3), 528–537. Obtenido de: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2017.343.2861>
- Rehder, S. (2012). *Creating sustainable process management in healthcare*. A framework based on 17 case studies and its application to the Skaraborg Hospital Group (Master of Science Thesis in Quality and Operations Management). Chalmers University of Technology, Goteborg. Obtenido de <http://publications.lib.chalmers.se/records/fulltext/166932.pdf>
- Roa S, (2015). *Opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del Centro de Salud Sócrates Flores Vivas Mayo - Junio del año 2015. Managua, Nicaragua*. (Tesis Maestría) CIES UNAN-Managua. Obtenido de: <http://repositorio.unan.edu.ni/7752/>
- Saboya, I. (2005). *Gestión de servicios hospitalarios públicos: estudio comparativo entre hospitales de la región noroeste de Brasil y Cataluña*. (Tesis de doctorado). Universidad de Barcelona. Barcelona. Obtenido de: https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/1495/01.ISC_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salazar R (2018). *Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el área de hospitalización del Hospital I EsSalud, Juanjui, 2017*. (Tesis de maestría). Lima: Universidad César de Vallejo. Obtenido de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/39993/Salazar_TR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Stoner, J (1996). *Administracion*. (6ta ed.; Prentice Hal Hispanoamericana,S.A. Ed.). México, D.F. Obtenido de: https://www.academia.edu/35973726/Stoner_1996_Administraci%C3%B3n_6ta_Edici%C3%B3n_J._A._F._Stoner_R._E._Freeman_and_D._R._Gilbert_Jr_ByPriale_FL
- Tipián, S. M. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus* ((Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallajo). Retrieved from http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9104/Tipián_ESM.pdf?sequence=1
- Valdivia, E. (2018). *Gestión de calidad hospitalaria y satisfacción de pacientes esquizofrénicos del Pabellón 2 del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2019*. (Tesis

de maestría). Lima: Universidad César de Vallejo. Obtenido de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6422/Valdivia%C3%B1aga_RKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ventura-León, José (2017). *¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria*. Universidad Privada del Norte. Lima. Obtenido de:
<http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/906/948>

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistência

Título: Gestión Hospitalaria en la calidad de servicio de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019							
Autor: Susan Lissette Reynaga Salazar							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la influencia de la gestión hospitalaria en la calidad de servicio de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es la influencia de la gestión hospitalaria en la fiabilidad del servicio de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la gestión hospitalaria en la capacidad de respuesta de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la gestión hospitalaria en la seguridad en la atención de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la gestión hospitalaria en la calidez en la atención de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la gestión hospitalaria en los</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la influencia de la gestión hospitalaria en la calidad de servicio de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la influencia de la gestión hospitalaria en la fiabilidad del servicio de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019.</p> <p>Determinar la influencia de la gestión hospitalaria en la capacidad de respuesta de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019.</p> <p>Determinar la influencia de la gestión hospitalaria en la seguridad en la atención de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019.</p> <p>Determinar la influencia de la gestión hospitalaria en la calidez en la atención de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019.</p> <p>Determinar la influencia de la gestión hospitalaria en los</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La gestión hospitalaria influye en la calidad de servicio de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>La gestión hospitalaria influye en la fiabilidad del servicio de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019.</p> <p>La gestión hospitalaria influye en la capacidad de respuesta de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019.</p> <p>La gestión hospitalaria influye en la seguridad en la atención de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019.</p> <p>La gestión hospitalaria influye en la calidez en la atención de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019.</p>	Variable Independiente: Gestión Hospitalaria				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Planeación	Elaboración de planes, actividades instrumentos de supervisión y proyección de actividades.	1-4	Totalmente en desacuerdo (1)	Deficiente (20 - 50)
			Organización	Delegación de responsabilidades, determinación de funciones y actividades, disposición de recursos.	5-8	En desacuerdo (2)	
			Integración	Conocimiento de actividades y comunicación efectiva.	9-12	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	
			Dirección	Grado de ejecución, ejecución de liderazgo y desempeño de actividades.	13-16	De acuerdo (4)	
			Control	Evaluación de resultados	17-20	Totalmente de acuerdo (5)	
			Variable dependiente: Calidad de servicio.				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Fiabilidad	Cumplimiento de las promesas, interés en la resolución de problemas, realizar el servicio a la primera, concluir en el plazo, no cometer errores.	1-5	Totalmente en desacuerdo (1)	Deficiente (22 - 52)
Capacidad de respuesta	Colaboradores comunicativos, rápidos, dispuestos a ayudar y que responden.	6-9	En desacuerdo (2)				
Seguridad	Colaboradores que transmiten confianza, Pacientes seguros del médico, colaboradores amables y bien formados.	10-13	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Regular (53 - 81)			
Empatía	Atención individualizada al paciente, horario conveniente, atención personalizada de los	14-18	De acuerdo (4)	Buena (82 -110)			

elementos tangibles de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019?	elementos tangibles de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019.	La gestión hospitalaria influye en los elementos tangibles de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia, 2019.		colaboradores, preocupación por los intereses, comprensión de las necesidades.		Totalmente de acuerdo (5)	
			Elementos tangibles	Equipamiento de aspecto moderno, instalaciones físicas atractivas, apariencia pulcra de los colaboradores y elementos tangibles atractivos.	19-22		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar				
<p>Nivel: Correlacional Causal</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p>	<p>Población: 19760 paciente se atiende a la semana en consultorio en el Hospital Nacional Cayetano Heredia.</p> <p>Tipo de muestreo: No Probabilístico - Por conveniencia</p> <p>Tamaño de muestra: se determinó una muestra de 131 pacientes.</p>	<p>Variable Independiente: Gestión Hospitalaria</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario. Autor: Münch Año: Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Forma de Administración:</p> <p>Variable dependiente: Calidad de servicio</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario. Autor: Parasuraman Año: 1988 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Forma de Administración:</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>El análisis descriptivo ha permitido la elaboración y presentación de tablas de frecuencias y porcentajes que en forma cuantitativa detallan el comportamiento de las variables y sus dimensiones; como la utilización de la representación a través de gráficos de barras que puedan complementar la descripción de las variables de estudio en función de los objetivos trazados.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>La influencia de la gestión hospitalaria en la calidad de servicio será evaluada mediante el uso</p>				

Anexo 2: Instrumento de aplicación

ENCUESTA VARIABLE 1: GESTIÓN HOSPITALARIA

Encuesta de evaluación de la Gestión Hospitalaria del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2019.

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la gestión hospitalaria del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Se solicita responder de acuerdo a las indicaciones presentadas y con criterio de objetividad basada en su experiencia personal.

Marque con una X la alternativa de su preferencia.

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN HOSPITALARIA.

Evaluación de la gestión hospitalaria a criterio de los pacientes que acuden al servicio del Hospital Nacional Cayetano Heredia.

GESTIÓN HOSPITALARIA						
Nº	DIMENSIONES / ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	DIMENSIÓN PLANEACIÓN	1	2	3	4	5
1	El personal asistencial le indica los procedimientos en el proceso de atención.					
2	Participa en las campañas médicas.					
3	La atención al público se realizó en el tiempo adecuado y sin demora.					
4	Se actualiza constantemente los instrumentos de supervisión					
	DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN	1	2	3	4	5
5	Los jefes delegan responsabilidades					
6	El personal conoce las funciones a realizar					
7	Los encargados reparten los recursos de manera correcta					
8	Las actividades determinadas son las necesarias					
	DIMENSIÓN INTEGRACIÓN	1	2	3	4	5
9	El personal muestra predisposición en la atención					
10	El personal tiene conocimiento de las actividades que realiza el hospital					
11	El diagnóstico que le manifestó el médico es entendible					
12	El personal asistencial se comunica de manera correcta					
	DIMENSIÓN DIRECCIÓN O EJECUCIÓN	1	2	3	4	5
13	Los representantes del hospital tomaron disposiciones rápidas al brindarle atención					

14	Los jefes motivan a sus colaboradores					
15	Hay liderazgo entre los encargados del hospital					
16	El personal desempeña sus actividades correctamente					
	DIMENSIÓN CONTROL	1	2	3	4	5
17	La atención recibida es buena					
18	Los instrumentos médicos están en buen estado					
19	El nivel del personal asistencial es bueno					
20	La información brindada es la correcta					

ENCUESTA VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

Encuesta de calidad de servicio a pacientes que acuden al Hospital Nacional Cayetano Heredia.

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de servicio que recibió en el Hospital Nacional Cayetano Heredia.

Se solicita responder de acuerdo a las indicaciones presentadas y con criterio de objetividad basada en su experiencia personal.

Marque con una X la alternativa de su preferencia.

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Evaluación de la calidad de servicio a usuarios que acuden al Servicio de Consultorios Externos del Hospital Nacional Cayetano Heredia.

CALIDAD DE SERVICIO						
Nº	DIMENSIONES / ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	DIMENSIÓN FIABILIDAD DEL SERVICIO	1	2	3	4	5
1	La atención es desarrollada según el cronograma.					
2	Los servicios dan respuesta a las solicitudes o reclamos que se presentan.					
3	La atención es inmediata.					
4	Los tramites y solicitudes son atendidos con prontitud.					
5	Le han brindado información errónea.					
	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
6	Hay una buena comunicación entre el personal del hospital.					
7	La atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) es rápida.					
8	El personal del hospital está dispuesto a apoyarlo cuando lo necesita.					
9	El personal le responde a todas sus consultas o dudas.					

	DIMENSIÓN SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN	1	2	3	4	5
10	Los doctores le transmiten confianza.					
11	Los doctores explican con claridad los procedimientos a realizar.					
12	El personal del hospital es cortés con los pacientes.					
13	Los doctores poseen los suficientes conocimientos para aclarar mis dudas.					
	DIMENSIÓN EMPATÍA	1	2	3	4	5
14	El personal del hospital brinda atención personalizada a todos los pacientes.					
15	La atención médica se realiza respetando el horario programado.					
16	El personal brinda atención personalizada a sus compañeros de trabajo					
17	El personal se preocupa que todos los pacientes entiendan su diagnóstico.					
18	El personal de la institución está presto a atender las necesidades de los pacientes.					
	DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
19	El hospital tiene ambientes modernos					
20	Los consultorios se encuentran equipados para todas las actividades que se realizan.					
21	La vestimenta del personal administrativo es la correcta.					
22	Los ambientes internos muestran orden, limpieza y comodidad.					

Anexo 3: Validaciones



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN HOSPITALARIA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El personal asistencial le indica los procedimientos en el proceso de atención.	✓		✓		✓		
2	Participa en las campañas médicas.	✓		✓		✓		
3	La atención al público se realizó en el tiempo adecuado y sin demora.	✓		✓		✓		
4	Se actualiza constantemente los instrumentos de supervisión	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN ORGANIZACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los jefes delegan responsabilidades	✓		✓		✓		
6	El personal conoce las funciones a realizar	✓		✓		✓		
7	Los encargados reparten los recursos de manera correcta	✓		✓		✓		
8	Las actividades determinadas son las necesarias	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN INTEGRACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El personal muestra predisposición en la atención	✓		✓		✓		
10	El personal tiene conocimiento de las actividades que realiza el hospital	✓		✓		✓		
11	El diagnóstico que le manifestó el médico es entendible	✓		✓		✓		
12	El personal asistencial se comunica de manera correcta	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN DIRECCIÓN O EJECUCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los representantes del hospital tomaron disposiciones rápidas al brindarle atención	✓		✓		✓		
14	Los jefes motivan a sus colaboradores	✓		✓		✓		
15	Hay liderazgo entre los encargados del hospital	✓		✓		✓		
16	El personal desempeña sus actividades correctamente	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No	
17	La atención recibida es buena	✓		✓		✓		
18	Los instrumentos médicos están en buen estado	✓		✓		✓		
19	El nivel del personal asistencial es bueno	✓		✓		✓		
20	La información brindada es la correcta	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable / Aplicable después de corregir / No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: ALCAR ZAPATA NOEL DNI: 06167282

Especialidad del validador: METODOLOGO

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

24 de diciembre del 2019

Firma del Experto Informante.
 Especialidad

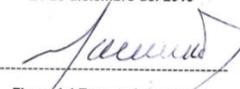
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN HOSPITALARIA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN PLANEACIÓN								
1	El personal asistencial le indica los procedimientos en el proceso de atención.	✓		✓		✓		
2	Participa en las campañas médicas.	✓		✓		✓		
3	La atención al público se realizó en el tiempo adecuado y sin demora.	✓		✓		✓		
4	Se actualiza constantemente los instrumentos de supervisión	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN ORGANIZACIONAL								
5	Los jefes delegan responsabilidades	✓		✓		✓		
6	El personal conoce las funciones a realizar	✓		✓		✓		
7	Los encargados reparten los recursos de manera correcta	✓		✓		✓		
8	Las actividades determinadas son las necesarias	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN INTEGRACIÓN								
9	El personal muestra predisposición en la atención	✓		✓		✓		
10	El personal tiene conocimiento de las actividades que realiza el hospital	✓		✓		✓		
11	El diagnóstico que le manifestó el médico es entendible	✓		✓		✓		
12	El personal asistencial se comunica de manera correcta	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN DIRECCIÓN O EJECUCIÓN								
13	Los representantes del hospital tomaron disposiciones rápidas al brindarle atención	✓		✓		✓		
14	Los jefes motivan a sus colaboradores	✓		✓		✓		
15	Hay liderazgo entre los encargados del hospital	✓		✓		✓		
16	El personal desempeña sus actividades correctamente	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN CONTROL								
17	La atención recibida es buena	✓		✓		✓		
18	Los instrumentos médicos están en buen estado	✓		✓		✓		
19	El nivel del personal asistencial es bueno	✓		✓		✓		
20	La información brindada es la correcta	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador, Dr./Mg.: Caray Gokibar, César DNI: 06908163
 Especialidad del validador: Urología en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

24 de diciembre del 2019

 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN HOSPITALARIA

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN PLANEACIÓN								
1	El personal asistencial le indica los procedimientos en el proceso de atención.	✓		✓		✓		
2	Participa en las campañas médicas.	✓		✓		✓		
3	La atención al público se realizó en el tiempo adecuado y sin demora.	✓		✓		✓		
4	Se actualiza constantemente los instrumentos de supervisión	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN ORGANIZACIONAL								
5	Los jefes delegan responsabilidades	✓		✓		✓		
6	El personal conoce las funciones a realizar	✓		✓		✓		
7	Los encargados reparten los recursos de manera correcta	✓		✓		✓		
8	Las actividades determinadas son las necesarias	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN INTEGRACIÓN								
9	El personal muestra predisposición en la atención	✓		✓		✓		
10	El personal tiene conocimiento de las actividades que realiza el hospital	✓		✓		✓		
11	El diagnóstico que le manifestó el médico es entendible	✓		✓		✓		
12	El personal asistencial se comunica de manera correcta	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN DIRECCIÓN O EJECUCIÓN								
13	Los representantes del hospital tomaron disposiciones rápidas al brindarle atención	✓		✓		✓		
14	Los jefes motivan a sus colaboradores	✓		✓		✓		
15	Hay liderazgo entre los encargados del hospital	✓		✓		✓		
16	El personal desempeña sus actividades correctamente	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN CONTROL								
17	La atención recibida es buena	✓		✓		✓		
18	Los instrumentos médicos están en buen estado	✓		✓		✓		
19	El nivel del personal asistencial es bueno	✓		✓		✓		
20	La información brindada es la correcta	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Samuel Rivera Castilla DNI: 07722877

Especialidad del validador: Magister en Administración

24 De diciembre del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION FIABILIDAD DEL SERVICIO								
1	La atención es desarrollada según el cronograma.	✓		✓		✓		
2	Los servicios dan respuesta a las solicitudes o reclamos que se presentan.	✓		✓		✓		
3	La atención es inmediata.	✓		✓		✓		
4	Los tramites y solicitudes son atendidos con prontitud.	✓		✓		✓		
5	Le han brindado información errónea.	✓		✓		✓		
DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA								
6	Hay una buena comunicación entre el personal del hospital.	✓		✓		✓		
7	La atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) es rápida.	✓		✓		✓		
8	El personal del hospital está dispuesto a apoyarlo cuando lo necesita.	✓		✓		✓		
9	El personal le responde a todas sus consultas o dudas.	✓		✓		✓		
DIMENSION SEGURIDAD EN LA ATENCION								
10	Los doctores le transmiten confianza	✓		✓		✓		
11	Los doctores explican con claridad los procedimientos a realizar.	✓		✓		✓		
12	El personal del hospital es cortés con los pacientes.	✓		✓		✓		
13	Los doctores poseen los suficientes conocimientos para aclarar mis dudas.	✓		✓		✓		
DIMENSION EMPATIA								
14	El personal del hospital brinda atención personalizada a todos los pacientes.	✓		✓		✓		
15	La atención medica se realiza respetando el horario programado.	✓		✓		✓		
16	El personal brinda atención personalizada a sus compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
17	El personal se preocupa que todos los pacientes entiendan su diagnóstico.	✓		✓		✓		
18	El personal de la institución está presto a atender las necesidades de los pacientes.	✓		✓		✓		
DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES								
19	El hospital tiene ambientes modernos	✓		✓		✓		
20	Los consultorios se encuentran equipados para todas las actividades que se realizan.	✓		✓		✓		
21	La vestimenta del personal administrativo es la correcta.	✓		✓		✓		
22	Los ambientes internos muestran orden, limpieza y comodidad.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: ALICIA ZAPATA NOEL DNI: 00167252

Especialidad del validador: METODOLÓGICO

24 De diciembre del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN FIABILIDAD DEL SERVICIO								
1	La atención es desarrollada según el cronograma.	✓		✓		✓		
2	Los servicios dan respuesta a las solicitudes o reclamos que se presentan.	✓		✓		✓		
3	La atención es inmediata.	✓		✓		✓		
4	Los tramites y solicitudes son atendidos con prontitud.	✓		✓		✓		
5	Le han brindado información errónea.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA								
6	Hay una buena comunicación entre el personal del hospital.	✓		✓		✓		
7	La atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) es rápida.	✓		✓		✓		
8	El personal del hospital está dispuesto a apoyarlo cuando lo necesita.	✓		✓		✓		
9	El personal le responde a todas sus consultas o dudas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN								
10	Los doctores le transmiten confianza	✓		✓		✓		
11	Los doctores explican con claridad los procedimientos a realizar.	✓		✓		✓		
12	El personal del hospital es cortés con los pacientes.	✓		✓		✓		
13	Los doctores poseen los suficientes conocimientos para aclarar mis dudas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN EMPATÍA								
14	El personal del hospital brinda atención personalizada a todos los pacientes.	✓		✓		✓		
15	La atención medica se realiza respetando el horario programado.	✓		✓		✓		
16	El personal brinda atención personalizada a sus compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
17	El personal se preocupa que todos los pacientes entiendan su diagnóstico.	✓		✓		✓		
18	El personal de la institución está presto a atender las necesidades de los pacientes.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES								
19	El hospital tiene ambientes modernos	✓		✓		✓		
20	Los consultorios se encuentran equipados para todas las actividades que se realizan.	✓		✓		✓		
21	La vestimenta del personal administrativo es la correcta.	✓		✓		✓		
22	Los ambientes internos muestran orden, limpieza y comodidad.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr (Ma): *Caracé Glisardi Beras* DNI: *06408163*

Especialidad del validador: *Magister en Administración.*

24 De diciembre del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

[Firma]

Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN FIABILIDAD DEL SERVICIO								
1	La atención es desarrollada según el cronograma.	✓		✓		✓		
2	Los servicios dan respuesta a las solicitudes o reclamos que se presentan.	✓		✓		✓		
3	La atención es inmediata.	✓		✓		✓		
4	Los tramites y solicitudes son atendidos con prontitud.	✓		✓		✓		
5	Le han brindado información errónea.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA								
6	Hay una buena comunicación entre el personal del hospital.	✓		✓		✓		
7	La atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) es rápida.	✓		✓		✓		
8	El personal del hospital está dispuesto a apoyarlo cuando lo necesita.	✓		✓		✓		
9	El personal le responde a todas sus consultas o dudas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN								
10	Los doctores le transmiten confianza	✓		✓		✓		
11	Los doctores explican con claridad los procedimientos a realizar.	✓		✓		✓		
12	El personal del hospital es cortés con los pacientes.	✓		✓		✓		
13	Los doctores poseen los suficientes conocimientos para aclarar mis dudas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN EMPATÍA								
14	El personal del hospital brinda atención personalizada a todos los pacientes.	✓		✓		✓		
15	La atención medica se realiza respetando el horario programado.	✓		✓		✓		
16	El personal brinda atención personalizada a sus compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
17	El personal se preocupa que todos los pacientes entiendan su diagnóstico.	✓		✓		✓		
18	El personal de la institución está presto a atender las necesidades de los pacientes.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES								
19	El hospital tiene ambientes modernos	✓		✓		✓		
20	Los consultorios se encuentran equipados para todas las actividades que se realizan.	✓		✓		✓		
21	La vestimenta del personal administrativo es la correcta.	✓		✓		✓		
22	Los ambientes internos muestran orden, limpieza y comodidad.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ms Samuel RIVERA CASTILLA DNI: 07722877

Especialidad del validador: Magister en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

24 de diciembre del 2019



Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 4: Base de datos prueba piloto

P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 1 0	P 1 1	P 1 2	P 1 3	P 1 4	P 1 5	P 1 6	P 1 7	P 1 8	P 1 9	P 2 0	P 2 1	P 2 2	P 2 3	P 2 4	P 2 5	P 2 6	P 2 7	P 2 8	P 2 9	P 3 0	P 3 1	P 3 2	P 3 3	P 3 4	P 3 5	P 3 6	P 3 7	P 3 8	P 3 9	P 4 0	P 4 1	P 4 2								
1	2	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	1	1	3	4	4	4	3	2	2	5	3	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	3	3				
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	3	4	3	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3			
4	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	5	1	1	1	2	1	2	5	5	1	4	2	5	2	1	2	1	1	1	1	5	5	5	5	5			
3	1	5	1	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	5	2	1	3	2	2	3	4	4	4	4	3	1	3	1	2	1	1	3	4	4	4	4	4	4			
4	5	2	3	4	4	3	5	1	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	1	1	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4		
4	3	3	2	4	1	1	3	1	1	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	1	3	2	1	2	4	3	2	1	4	3	2	1	3	5	3	3	2	2	5	3	3	2	2	5	3	3		
4	4	2	1	5	2	2	1	5	3	4	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4		
4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4			
4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4		
4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	4	1	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3		
3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	5	5	5	4	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5		
4	3	2	3	5	5	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3			
4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	1	2	3	4	4	4	2	4	2		
2	2	2	2	3	4	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	5	5	2	2	1	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	
3	2	2	3	4	4	2	2	3	2	4	4	2	3	3	4	4	3	3	2	4	4	2	2	1	5	4	3	3	3	4	2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4		
5	2	4	2	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	
2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	2	4	3	2	3	3	4	4	3	5	5	3	3	5	4	3	4	4	5	1	5	4	3	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	3	2	3	3	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	2	2	2	2	4	5	5	3	3	2	5	5	4	5	5	5	3	5	4	2	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3		
4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2	3	4	2	2	4	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	
4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
5	4	3	1	3	3	4	5	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4
4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	2	3	3	2	3	2	1	1	3	2	3	1	2	2	1	2	3	3	2	1	2	3	1	1	2	1	2	
3	3	2	4	2	4	3	3	3	3	5	3	3	3	1	3	3	3	3	3	5	5	5	4	3	5	1	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	4	2	
4	1	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5	2	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	2	3	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	1	1	3	3	1	2	3	2		
4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	3	4	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	4	3	
4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	2	2	4	2	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	2	5
4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	1	2	1	3	4	2	4	2	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	2	5		
2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	2	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	

1 8	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4					
1 9	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4		
2 0	4	4	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4			
2 1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5			
2 2	5	4	2	4	3	2	3	3	4	4	3	5	5	3	3	5	4	3	4	4	5	1	5	4	3	2	1	2	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5			
2 3	4	3	2	3	3	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	2	2	2	2	4	5	5	3	3	2	5	5	4	5	5	5	3	5	4	2	2	5	3	5	5	5	5			
2 4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3		
2 5	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2	3	4	2	2	4	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3			
2 6	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5		
2 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
2 8	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
2 9	5	4	3	1	3	3	4	5	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4		
3 0	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	2	3	3	2	3	2	1	1	3	2	3	1	2	2	1	2	3	3	2	1	2	3	1	1	2	1	2	1	2	
3 1	3	3	2	4	2	4	3	3	3	3	5	3	3	3	1	3	3	3	3	3	5	5	5	4	3	5	1	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4		
3 2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	4	2	2		
3 3	4	1	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5	2	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	2	3	4	4	4	
3 4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	1	1	3	3	1	2	3	2	3	2	
3 5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	

5 4	5	4	4	3	3	5	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4			
5 5	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	2	1	1	2	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	2	3	4			
5 6	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	1	3	2	2	3	3	4	3	4	2	3	2	3	2	3	2	2	1			
5 7	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	5	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	3			
5 8	4	3	4	2	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	1	1	4	3	1	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3				
5 9	4	4	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	1	1	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4			
6 0	4	3	2	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	2	4	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	3	4	4	
6 1	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
6 2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4
6 3	4	3	4	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
6 4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4
6 5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	5	3	2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4		
6 6	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	5	2	3	2	4	2	4	2	5	3	3	3	3			
6 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	1	3
6 8	1	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	2	1	2	3	3	3	4	4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4		
6 9	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	
7 0	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	1	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3		
7 1	4	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	5	1	1	1	2	1	2	5	5	1	4	2	5	2	1	2	1	1	1	1	5		

7 2	3	1	5	1	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	5	2	1	3	2	2	3	4	4	4	4	3	1	3	1	2	1	1	3	4				
7 3	4	5	2	3	4	4	3	5	1	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	1	1	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4				
7 4	4	3	3	2	4	1	1	3	1	1	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	1	3	2	1	2	4	3	2	1	4	3	2	1	3	5	3	3	2	2	5	3			
7 5	4	4	2	1	5	2	2	1	5	3	4	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4		
7 6	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4		
7 7	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	
7 8	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	4	1	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3			
7 9	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	5	5	5	4	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
8 0	4	3	2	3	5	5	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	
8 1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	1	2	3	4	4	2
8 2	2	2	2	2	3	4	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	5	5	2	2	1	4	2	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	5		
8 3	3	2	2	3	4	4	2	2	3	2	4	4	2	3	3	4	4	3	3	2	4	4	2	2	1	5	4	3	3	3	4	2	4	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4		
8 4	5	2	4	2	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
8 5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	5	3	2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4		
8 6	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	5	2	3	2	4	2	4	2	5	3	3	3	3			
8 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	1	3
8 8	1	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	2	1	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	
8 9	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2		

90	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	1	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3		
91	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	1	1	2	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	1	
92	5	4	2	4	3	2	3	3	4	4	3	5	5	3	3	5	4	3	4	4	5	1	5	4	3	2	1	2	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	
93	4	3	2	3	3	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	2	2	2	2	4	5	5	3	3	2	5	5	4	5	5	5	3	5	4	2	2	5	3	5	5	5	5	5	
94	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	
95	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2	3	4	2	2	4	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	3	
96	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
99	5	4	3	1	3	3	4	5	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	
100	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	2	3	3	2	3	2	1	1	3	2	3	1	2	2	1	2	3	3	2	1	2	3	1	1	2	1	2	2	
101	3	3	2	4	2	4	3	3	3	3	5	3	3	3	1	3	3	3	3	3	5	5	5	4	3	5	1	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	2	2
103	4	1	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5	2	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	2	3	4	4
104	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	5	2	3	2	4	2	4	2	5	3	3	3	3	3	

105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	1	3	
106	1	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	2	1	2	3	3	3	4	4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	
107	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2
108	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	1	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3		
109	4	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	5	1	1	1	2	1	2	5	5	1	4	2	5	2	1	2	1	1	1	5	
110	3	1	5	1	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	5	2	1	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	1	3	1	2	1	1	3	4
111	4	5	2	3	4	4	3	5	1	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	1	1	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
112	4	3	3	2	4	1	1	3	1	1	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	1	3	2	1	2	4	3	2	1	4	3	2	1	3	5	3	3	2	2	5	3	
113	4	4	2	1	5	2	2	1	5	3	4	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4
114	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4
115	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4
116	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	4	1	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3		

1 1 7	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	5	5	5	4	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5			
1 1 8	4	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	5	1	1	1	2	1	2	5	5	1	4	2	5	2	1	2	1	1	1	1	5		
1 1 9	3	1	5	1	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	5	2	1	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	1	3	1	2	1	1	3	4		
1 2 0	4	5	2	3	4	4	3	5	1	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	1	1	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4		
1 2 1	4	3	3	2	4	1	1	3	1	1	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	1	3	2	1	2	4	3	2	1	4	3	2	1	3	5	3	3	2	2	5	3			
1 2 2	4	4	2	1	5	2	2	1	5	3	4	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4		
1 2 3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4		
1 2 4	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	
1 2 5	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
1 2 6	5	4	3	1	3	3	4	5	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4
1 2 7	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	2	3	3	2	3	2	1	1	3	2	3	1	2	2	1	2	3	3	2	1	2	3	1	1	2	1	2	1	2	
1 2 8	3	3	2	4	2	4	3	3	3	3	5	3	3	3	1	3	3	3	3	3	5	5	5	4	3	5	1	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	

1 2 9	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4			
1 3 0	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4
1 3 1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	4	1	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	



ESCUOLA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN PÚBLICA

Gestión hospitalaria en la calidad de servicio del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Bj. Susan Lussetz Reynaga Salazar (ORCID: 0906-0901-7032-7168)

ASESOR:

Dr. Noel Alcaz Zapata (ORCID: 0000-0002-1410-1588)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Lima - Perú

2019

Resumen de coincidencias

23 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- 1 Entregado a Universida... 12 % >
Trabajo del estudiante
- 2 repositorio.ucv.edu.pe 6 % >
Fuente de Internet
- 3 Entregado a Universida... 1 % >
Trabajo del estudiante
- 4 juancarlosvergaras.file... <1 % >
Fuente de Internet
- 5 www.proz.com <1 % >
Fuente de Internet
- 6 www.contenidos.camp... <1 % >
Fuente de Internet





Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Noel Alcas Zapata, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Gestión hospitalaria en la calidad de servicio del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2019”** del estudiante **Susan Lissette Reynaga Salazar**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 23% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 5 de enero de 2020

Dr. Noel Alcas Zapata

DNI: 06167282



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

REYNAGA SALAZAR SUSAN LISSETTE

D.N.I. : 45890281

Domicilio : Av. Nicolini #575 S.M.P

Teléfono : Fijo : 3821320 Móvil: 999340238

E-mail : lissette_31_12@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

REYNAGA SALAZAR, SUSAN LISSETTE

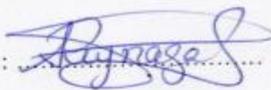
Título de la tesis:

GESTIÓN HOSPITALARIA EN LA CALIDAD DE
SERVICIO DEL HOSPITAL NACIONAL
CAYETANO HEREDIA, 2019

Año de publicación : 2020

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 05 de mayo de 2020



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

SUSAN LISSETTE REYNAGA SALAZAR

INFORME TITULADO:

GESTIÓN HOSPITALARIA EN LA CALIDAD DE
SERVICIO DEL HOSPITAL NACIONAL
CAYETANO HEREDIA, 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 25 de enero de 2020.

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN