



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión administrativa y su influencia en la calidad de
servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios,
2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Ccorahua Cerdan, Esther (orcid.org/0000-0002-7994-6100)

ASESOR:

Mgtr. Fernández Bedoya, Víctor Hugo (orcid.org/0000-0002-2464-6477)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA -PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico este trabajo mis padres, mi hermana mayor, hermanos, y a las personas que me estuvieron apoyando en esta investigación.

Agradecimiento

A mis padres por confiar en mi a pesar de las adversidades, me apoyaron cada vez que declinaba, por siempre estar ahí cuando más necesite.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras.....	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	17
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos.....	20
3.7 Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	
Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables	
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos (cuestionario)	
Anexo 3. Matriz de consistencia	
Anexo 4. Carta de presentación de la empresa	
Anexo 5. Declaratoria de consentimiento informado	
Anexo 6. Ficha de validación de expertos	
Anexo 7. Resultados de validez: aplicabilidad por juicio de experto	

Anexo 8. Calculo del v. Aiken

Anexo 9. Coeficiente de v. Aiken

Anexo 10. Resultados de fiabilidad: coeficiente de alfa de cronbach general, variable y dimensión.

Anexo 11: Resultados de fiabilidad: coeficiente de dos mitades de guttman general

Anexo 12: Resultados de fiabilidad: coeficiente de alfa de cronbach si se elimina algún elemento

Anexo 13: Calculo de la muestra

Anexo 14: Base de datos

Anexo 15: Resultados descriptivos por ítem

Anexo 16: Resultado de turnitin

Anexo 17. Diapositivas de defensa de tesis

Índice de tablas

Tabla 1 Escala de respuestas de LIKERT.....	18
Tabla 2 Valoración del coeficiente de alfa de Cronbach y dos mitades de Guttman	19
Tabla 3 Prueba de normalidad de kolmogorov-smirnov.....	22
Tabla 4 Descriptivos generles.....	23
Tabla 5 Resultados descriptivos ítems por ítems.....	25
Tabla 6 <i>Chi-cuadrado de la hipótesis general</i>	28
Tabla 7 <i>Prueba de hipótesis: chi-cuadrado de Pearson para la hipótesis específica planeación</i>	29
Tabla 8 Prueba de hipótesis: chi-cuadrado de Pearson para la hipótesis específica organización.....	30
Tabla 9 Prueba de hipótesis: chi-cuadrado de Pearson para la hipótesis específica dirección	31
Tabla 10 Prueba de hipótesis: chi-cuadrado de Pearson para la hipótesis específica control	32
Tabla 11 Matriz de operacionalización de variables	
Tabla 12 Resultados de validez por juicio de expertos	
Tabla 13 Coeficiente de V. AIKEN	
Tabla 14 Coeficiente de Alfa de cronbach general	
Tabla 15 Coeficiente de Alfa de cronbach por variable	
Tabla 16 Coeficiente de Alfa de cronbach por dimensión e indicador	
Tabla 17 Resultados de coeficiente de dos mitades de Guttman general	
Tabla 18 Coeficiente de alfa de cronbach si se elimina algún elemento	
Tabla 19 Pregunta 1: La declaración de la misión y visión es el primer paso para la definición de estrategias.	
Tabla 20 Pregunta 2: La Institución cuenta con personal necesario para brindar una atención personalizada	
Tabla 21 Pregunta 3: La institución debe contar con un plan de contingencia para resolver eventos imprevistos a los usuarios	
Tabla 22 Pregunta 4: Una estructura organizacional adecuada asegura una correcta distribución de funciones	
Tabla 23 Pregunta 5: Los folletos, carteles de temas de salud, informan al usuario sobre temas de interés	
Tabla 24 Pregunta 6: Se debe Organiza campañas de salud fuera de la Institución para llegar a más usuarios	
Tabla 25 Pregunta 7: El liderazgo de autoridades en la Institución influencia en el cumplimiento de objetivos	
Tabla 26 Pregunta 8: La comunicación es clave para toda Institución	
Tabla 27 Pregunta 9: Toda Institución debe motivar con reconocimientos a sus empleados	

Tabla 28 Pregunta 10: Toda Institución debe evaluar el desempeño del personal constantemente

Tabla 29 Pregunta 11: Toda Institución debe evaluar sus metas establecidas en la etapa planeación

Tabla 30 Pregunta 12: La Institución debe realizar la verificación de sus sistemas instalados

Tabla 31 Pregunta 13: La Institución promueve calidad en los servicios que brinda

Tabla 32 Pregunta 14: Los empleados de salud informan servicio que prestan

Tabla 33 Pregunta 15: Cuando un usuario tiene un problema, la Institución tiene una plataforma de atención para resolver problemas

Tabla 34 Pregunta 16: La Institución proporciona el servicio en el tiempo establecido

Tabla 35 Pregunta 17: Cuando la Institución promete hacer algo en un plazo determinado, lo realiza

Tabla 36 Pregunta 18: En esta Institución los empleados de salud están siempre dispuesto a ayudar a los usuarios

Tabla 37 Pregunta 19: Los usuarios de esta Institución se sienten seguros

Tabla 38 Pregunta 20: En esta Institución los empleados de salud son siempre amables con los usuarios

Tabla 39 Pregunta 21: El comportamiento de los empleados de esta Institución transmiten confianza al usuario

Tabla 40 Pregunta 22: Esta Institución da atención individualizada a sus usuarios

Tabla 41 Pregunta 23: Los empleados de esta Institución comprenden las necesidades específicas de sus usuarios

Tabla 42 Pregunta 24: En esta Institución se preocupan por los intereses de los usuarios

Tabla 43 Pregunta 25: Las instalaciones físicas de la Institución son adecuadas para la comodidad y el confort del usuario

Tabla 44 Pregunta 26: La Institución cuenta con equipos modernos

Tabla 45 Pregunta 27: Los empleados de salud de esta Institución cuentan con vestimenta adecuada

Tabla 46 Pregunta 28: La publicidad de la Institución da confianza en los servicios que prestan

Índice de figuras

Figura 1: Grafico de hipótesis formuladas	5
Figura 2: Procesos administrativos	9
Figura 3: Model serqvual	14
Figura 4: Grafico de las 28 preguntas según sus dimensiones.	18

Resumen

Investigación que tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión administrativa (y dimensiones planeación, organización, dirección y control) en la calidad de servicio en los usuarios del hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019. Estudio de enfoque cuantitativo, tipo aplicado, nivel explicativo y descriptivo, diseño no experimental con corte transversal. Población 137,316 personas de Madre de Dios, muestra de 384 usuarios del hospital (muestreo probabilístico). La técnica utilizada fue la encuesta de modo presencial. El instrumento constó de 28 ítems en total, validado cualitativamente y cuantitativamente, con el aval de 7 jueces expertos y el coeficiente V.Aiken de 0.99; los resultados de confiabilidad arrojaron 0,933 de alfa de Cronbach general y 0,835 de dos mitades de Guttman. Se calcularon los resultados de normalidad, estadísticos descriptivos generales e individuales, además de inferenciales. Se llegó a la conclusión que la gestión administrativa influye de manera positiva y moderada en la calidad de servicios en los usuarios del hospital Santa Rosa-Madre de Dios, 2019 ($p. < 0,05$), al igual que sus dimensiones ($p. < 0,05$).

Palabras clave: Gestión administrativa, Calidad de servicio, Gestión de Organizaciones.

Abstract

Research that aimed to determine the influence of administrative management (and the dimensions of planning, organization, direction and control) on the quality of service in users of the Santa Rosa-Madre de Dios hospital 2019. Study of quantitative approach, applied type, explanatory and descriptive level, non-experimental design with cross section. Population 137,316 people from Madre de Dios, sample of 384 hospital users (probability sampling). The technique used was the face-to-face survey. The instrument consisted of 28 items in total, validated qualitatively and quantitatively, with the endorsement of 7 expert judges and the V. Aiken coefficient of 0.99; The reliability results yielded 0.933 for the general Cronbach's alpha and 0.835 for two Guttman halves. The results of normality, general and individual descriptive statistics, as well as inferential were calculated. It was concluded that administrative management positively and moderately influences the quality of services in users of the Santa Rosa-Madre de Dios hospital, 2019 ($p. <0.05$), as well as its dimensions ($p. <0.05$).

Keywords: administrative management, quality of service, organization management

I.INTRODUCCIÓN

La **realidad problemática** del presente estudio se centró en los servicios de salud hospitalarios, ya que son instituciones que están al alcance de la sociedad por lo tanto están obligados a lograr un impacto en sus indicadores de morbilidad y, discapacidad y mal nutrición. En la institución se apreció un déficit de infraestructura hospitalaria, gestión administrativa, sus procesos de gestión administrativa que carece de eficiencia de evaluaciones y control de calidad en los servicios. Los usuarios del hospital Santa Rosa tienen características diversas en cuanto a su nivel cultural, educativo y económico, y según encuestas realizadas a los usuarios por el INEI no superan el porcentaje esperado. En el año 2016, en un estudio de investigación refiere que el 80% de los usuarios califica que el trato recibido es regular y que el 63% de los usuarios refiere que es mucho el tiempo de espera en la atención.

A nivel internacional, en Abril la Organización Mundial de la Salud (2019), indicó que la población mundial tiene escasa llegada a los esenciales servicios de salud. Millones de mujeres gestantes dan a luz en lugares donde no hay ayuda de personal sanitario adecuado, muchos niños no son vacunados para prevenir enfermedades mortales y al mismo tiempo mundialmente las personas sufren; y fallecen porque no obtienen el tratamiento adecuado contra enfermedades mortales tales como el VIH, la tuberculosis. Por ello el 5 de Abril del presente año los todos los colegas de la OMS y el personal de organizaciones del mundo que trabajan para el sector Salud y el desarrollo han unido fuerzas para trabajar; simbolizar el compromiso con la cobertura sanitaria universal, para que cada madre gestante pueda dar a luz de una manera adecuada y humana, para que cada niño viva a su quinto cumpleaños y en las personas adultas en general puedan tener una atención sanitaria adecuada; y nadie muera simplemente por ser pobre. Apreciándose en la actualidad que en todo el país del mundo prevalece el diagnóstico inexacto, errores en la medicación, tratamientos inapropiados o innecesarios, instalaciones y prácticas clínicas inadecuados, así como carencia de capacitación y experiencia. Poniéndose también de manifiesto que la enfermedad asociada a una inadecuada atención de salud genera un gasto adicional

en la familia y los sistemas de salud. Por lo tanto, la baja calidad en los países pobres es económicamente insostenible, por lo que recomiendan a todos los países del mundo impulsar políticas y estrategias nacionales.

Según ASIS la actualidad de situación de salud (2016), cuenta con una población de 148 000 mil siendo el 53 por ciento del sexo masculino de los cuales su población mayoritaria se cuenta entre 5 y 14 años ; y de 20 a 34 años, la ilusión de vida al nacer de los varones es de 69.1 años y de las mujeres 79.4 años, teniendo una tasa bruta de mortalidad del 5.52 %, las enfermedades más frecuentes en Madre de Dios son las enfermedades con de la cavidad bucal, enfermedades infecciones agudas de la vía respiratorias, infecciones de intestinales y otras infecciones. Dentro de las causas básicas de la muerte están los accidentes de transportes y eventos de intención no determinada. Siendo los problemas regionales prioritarios tales como las enfermedades endémicas (malaria y dengue) y los accidentes de tránsito. Así misma existe un déficit de recursos humanos de salud menor a 1 por cada mil habitantes y deficiente infraestructura hospitalaria el cual en la actualidad cuenta con un proyecto inversión para su demolición total, los servicios con los que contará el renovado hospital será de consultores externos, emergencias, hospitalización entre otros, así como la capacitación del recurso humanos para reducir la morbimortalidad de población y mejorar a su capacidad de resolución. Apreciándose déficit de infraestructura hospitalaria, gestión administrativa, sus procesos de gestión administrativa que carece de deficiencia de evaluaciones y control de calidad en los servicios.

De acuerdo a Saenz y Tamez (2014) los **problemas son** estar en el momento de la situación lo cual permitirá entender mejor la idea a investigar, este debe contener y contemplar un desconocimiento que existe en la ciencia, expresando una conexión de dos o más variables, asimismo debe mostrar claridad, y estar expresado en pregunta, finalmente debe facilitar la realización de pruebas. Es decir, de poder mostrarse en un contexto real.

En ese sentido, el **problema general** fue: ¿En qué medida la gestión administrativa influye en la calidad de servicio en los usuarios del hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019?

En cuanto a los **problemas específicos**, estos fueron: ¿En qué medida la planeación influye en la calidad de servicio en usuarios del hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019?; ¿En qué medida la organización influye en la calidad de servicio en usuarios del hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019?; ¿En qué medida la dirección influye en la calidad de servicio usuarios del hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019? y ¿En qué medida el control influye en la calidad de servicio usuarios del hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019?.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), la **justificación** tiene con base fundamentar explicar el porqué del estudio, debe ser exponer las razones del estudio y con propósito definido, los tipos de justificación son teórica, metodológica y práctica.

En cuanto a la **justificación teórica**, se concluyó que es importante para las instituciones de salud hagan adecuaciones y mejoras en su gestión administrativa, con el fin de poder mejorar los indicadores en calidad, del cual es tomado en el usuario de los servicios. Además, fue importante evaluar la relación que existe entre las mejoras de un proceso administrativo para poder contribuir la calidad de los servicios sanitarios, garantizar una atención segura e incremento de costos al familiar y a las instituciones de salud. Así mismo de la revisión bibliográfica permitió obtener información técnica de teóricos investigadores en el campo de la gestión administrativa y la calidad de servicio en salud. Así mismo con este proyecto se contribuye académicamente a la generación de nuevos conocimientos, modelos y conceptos para las próximas investigaciones.

En cuanto a la **justificación metodológica**, este proyecto permitió caracterizar los diferentes procesos administrativos en el área de planificación, organización, dirección y control de la institución hospitalaria que se encuentra ubicada en un lugar bri fronterizo del Perú; así como se podrá obtener información sobre calidad de los

servicios de salud donde el usuario determina en el momento de la recolección de datos.

Su ejecución metodológica es factible de ejecutarse a través de la propuesta de instrumento que se aplica en la presente investigación.

En cuanto a **justificación práctica**, el resultado de la presente permitió caracterizar las situaciones actuales de la gestión administrativa del hospital y su influencia en la calidad de servicios aportando con información a las autoridades de turno con el fin de dar mejoras a la calidad de los servicios.

El resultado del este proyecto contribuyo con el documento técnico de importancia para implementar mejoras de calidad en los servicios.

De acuerdo a Saenz y Tamez (2014), los objetivos son lo que se desea conseguir frente a la investigación de estudio, a donde se quiere llegar, indicando el propósito final de investigador.

En ese sentido, el **objetivo general** fue: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio en los usuarios del hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019.

En cuanto a los **objetivos específicas**, estos fueron: Identificar en qué medida La planeación influye en la calidad de servicio en usuario del hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019; Identificar en qué medida la organización influye en la calidad de servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019; Identificar en qué medida la dirección influye en la calidad de servicio en usuarios del hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019 y Identificar en qué medida el control influye en la calidad de servicio en el hospital Santa Rosa-Madre de dios 2019.

De acuerdo a Saenz y Tamez (2014), **la hipótesis** consiste en la acción de generar una respuesta que se muestra de manera aseverada por el investigador con el objetivo de predecir al indicar una respuesta de provisión ante un cuestionar.

En ese sentido, la **hipótesis general** fue: La gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicio en los usuarios del hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019.

En cuanto a las **hipótesis específicas**, estas fueron: La planeación influye significativamente en la calidad de servicio en usuarios del hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019; La organización influye significativamente en la calidad de servicio en usuarios del hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019; La dirección influye significativamente en la calidad de servicio en usuarios del hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019 y El control influye significativamente en la calidad de servicio en usuarios del hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019.

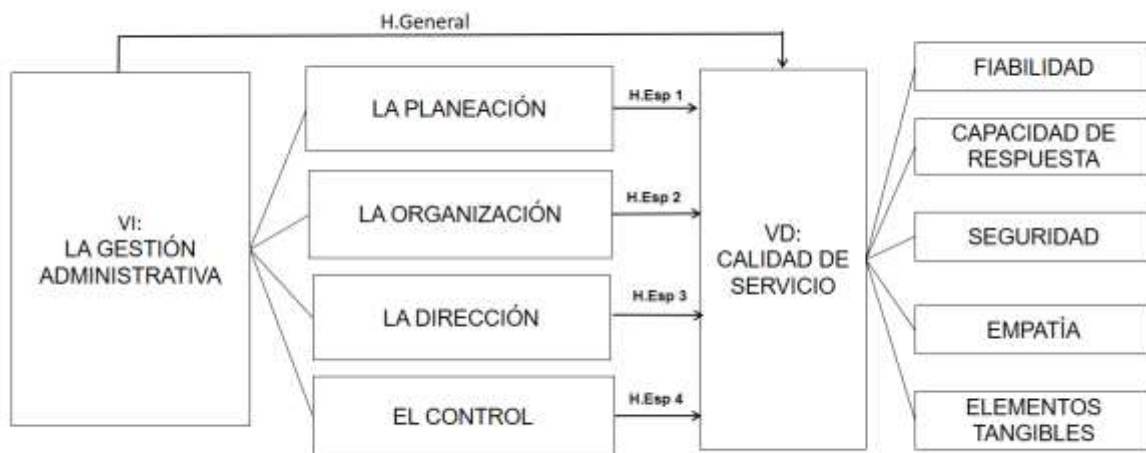


Figura 1: Grafico de hipótesis formuladas

Fuente: Propia

Por último, se desarrolló también un gráfico de consistencia, la cual se encuentra en el ANEXO 5.

II. MARCO TEÓRICO

Los principales **trabajos previos** para el estudio fueron:

En Ecuador 2019, Rocafuerte (2019), en una investigación para la Universidad estatal península de Santa Elena Facultad Ciencias Administrativas, en La Libertad, Ecuador, presento un trabajo de investigación titulado “Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar Azul, Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2017”. Diseño no experimental. El objetivo de esta investigación fue: Evaluar gestión administrativa que incide en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar Azul de la Parroquia Anconcito. A través de la prueba estadística se logró dar validez aceptando la hipótesis si gestión administrativa incide significativamente en calidad de servicio de la cooperativa de transporte Mar Azul ya que el resultado de la prueba chi cuadro es 0,03 siendo esta menor a 0,005, la muestra poblacional fue de 384 personas encuestadas. Por ello se llega a la conclusión que no se cumplen los procesos administrativos eficientemente, en consecuencia, el grado de calidad constatada por los usuarios es inadecuada.

En Ecuador 2011, Ortiz (2011), en una investigación para la Universidad Técnica de Ambato, en Ambato, Ecuador, presento un trabajo titulado “*Sistema de Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad en el servicio del hotel Andino Real de la ciudad de Ambato*”. Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo. Su objetivo de la investigación es: Identificar como un adecuado Sistema de Gestión Administrativa a través de la medición de la calidad del servicio afectara la atención de los clientes del Hotel Andino Real. A través de la prueba estadística spss, con los resultados obtenidos se acepta la hipótesis de implementar un adecuado sistema de gestión administrativa permitirá mejorar la calidad del servicio ya que el resultado de la prueba chi cuadrado siendo el resultado 0,01 menor a 0,05. Se llega a concluir que el sistema de gestión administrativa es inadecuado y se debe implementar una mejora, ya que los clientes externos indican que el Hotel no satisface sus necesidades.

En Perú 2018, Díaz y Ortiz (2018), en una investigación para la Universidad Daniel Alcides Carrión, en Cerro de Pasco, presentaron un trabajo de investigación titulado *“La Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio educativo en la facultad de Ciencias empresariales UNDAC”*. Tipo de investigación fue aplicada, nivel no experimental y el diseño descriptivo. El objetivo fue: Identificar la incidencia que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en la Facultad de Ciencias Empresariales. Con la prueba estadística spss, se logró obtener el resultado utilizando la prueba de chi cuadrado en la hipótesis general siendo el resultado 0,01, menor a 0,05; siendo 21 trabajadores encuestados. por lo tanto, se llega a concluir que, si existe una incidencia directa y significativa dentro de gestión administrativa y en la calidad de servicio. Es por ello que debe a ver una mejora en los servicios en la Facultad de Ciencias Empresariales.

En Perú 2018, Sandoval (2018), en una investigación para la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, presento un trabajo titulado *“La Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad de servicio de la agencia agraria Islay del gobierno regional de Arequipa, Arequipa 2018”*. Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, su tipo aplicada, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. El objetivo de la investigación es: Determinar si la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Agencia Agraria Islay. Con la prueba estadística chi cuadrado se logró obtener el resultado 26,296 siendo menor a 0,05, siendo la muestra de 151 usuarios, demostrando así que la hipótesis es aceptada y que la planificación influye en la calidad de servicio de la Agencia Agraria Islay, esta conclusión se dio en base a los resultados estadísticos finales.

En Perú 2017, Ocampos y Valencia (2017), en una investigación para la Universidad Nacional de Tumbes de la escuela de Administración, presento un trabajo *titulado “Gestión administrativa y calidad de ser servicio al usuario, en la red asistencial Essalud-Tumbes, 2016)*. Esta investigación fue de de tipo Aplicada, nivel descriptivo, diseño no experimental, su muestra fue de 39 trabajadores. Su objetivo general fue Existe relación entre la “Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario”, con la prueba estadística de correlación Pearson cuyo resultado fue $r: 0,559$ siendo menor

a 1, siendo su muestra de 39 trabajadores; la hipótesis general se acepta ya que según el resultado si existe relación significativa entre la Gestión administrativa y Calidad de servicio. Por lo tanto, concluyó que debería a ver un buen manejo de los procesos administrativos en la red Essalud para que brinden una mejor atención al usuario y sean ellos mismo sean tratados como personas que necesitan de su ayuda, ya que es un centro sanitario y es esencial que el usuario sea bien atendido para lograr una mayor satisfacción.

En Perú 2019, Florez (2019), una investigación para la Universidad San Martín de Porres del Instituto de Gobierno y Gestión pública sección de posgrado, presento una investigación titulado *“Procesos administrativos, y su incidencia en la calidad de servicio percibida por los pacientes del hospital José Hernán Soto Cadenillas-Chota 2019”*. La investigación fue de nivel correlacional, diseño no experimental y de corte transversal, su muestra fue de 140 pacientes que acudieron al hospital, la técnica fue de una encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Su objetivo general fue Establecer como los procesos administrativos inciden en la calidad de servicio por los pacientes del hospital, con la prueba estadística de correlación de Spearman cuyo resultado fue 0,038 siendo esta menor a 1, aceptando así la hipótesis general ya que según los resultados dados por la prueba estadística si existe incidencia, pero no tan significativa entre los Procesos administrativos y la calidad de servicio. Por lo cual se puede concluir que el hospital José Hernán Soto Cadenillas de evaluar sus procesos administrativos para que pueda hallar en cual es deficiente y así pueda lograr la satisfacción de calidad de los servicios percibida por los pacientes que asisten a este mencionado hospital.

En cuanto a las **teorías relacionadas al tema** es conveniente mencionar que:

Según Fayol (1916), en su libro *Administracion industrielle et generale* la gestión administrativa como la doctrina que tiene como objetivo el manejo del mando de las empresas, ya sean militares, industriales o de cualquier rubro, los procedimientos y pautas responden a las penurias del ejercicio como a la escasez de la industria, así también apporto a Gestión de organizaciones la teoría básica también llamada corriente

fayolista en su honor esta teoría busca la eficiencia administrativa y moderna ya que según menciona en el libro creía firmemente que toda organización debe tener un buen manejo de personal jerárquicamente, también apporto con los 14 principios de la Administración siendo un estudio más profundo de las instituciones mismo ,menciono que lo elementos para un buen manejo de una institución u empresa eran planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

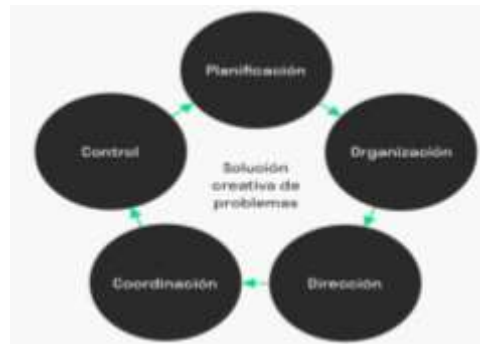


Figura 2: Procesos administrativos

Fuente: Fayol (1916)

Muñiz (2003), define que las principales funciones de Administración entran dentro de los procesos administrativos, así mismo la planeación, organización, dirección y control, si definimos de forma individual son las funciones administrativas que con llevan a un buen manejo de una empresa, por ello se consideran como conjuntos completos con la finalidad de alcanzar objetivos y metas que constituyen el proceso administrativo.

Según Anzola, (2002), define qué gestión administrativa con lleva en todas las tareas para clasificar el trabajo de un conjunto de personas, de esta manera se puede decir que intentan alcanzar objetivos u metas con la ayuda de las personas y el rendimiento de ciertos trabajos esenciales las cuales son: Planeación, Organización, Dirección y Control.

Según Terry (2011), en su libro Gestión Administrativa menciona que Gestión Administrativa es una mezcla de diseños que mantiene a un grupo de personas que trabajan para cumplir eficientemente los objetivos. Así mismo, Huisa (2013) nos

menciona con respecto a las dimensiones de Gestión administrativa son cuatro y estas son los cuatro procesos claves del arte de administrar, vienen a hacer los principales procesos para tener una buena Gestión administrativa en una empresa; ambos autores indican que existen procesos para cumplir un objetivo en común.

Según Chiavenato (2014), menciona que gestión administrativa es un conjunto de actividades que el gerente participa y él es quien lidera la organización, así mediante su mandato puedan lograr los objetivos trazados, también indica que los procesos para una buena administración deben ser Planeación, Organización, Dirección y Control. Con el pasar del tiempo teniendo aportes al manejo de una buena Organizaciones llegaron una determinada conclusión para que una empresa pueda tener utilidades positivas y que los trabajadores de una empresa no sean personas que generan dinero si no; que sean tratados como seres humanos y que respetaran sus valores. Es por ello que se recalca para que todo esto dicho sea positivo deben aplicar los procesos administrativos que con el largo del tiempo han ido variando en la línea del tiempo según el autor citado.

Huisa (2013), define que **planeación** contiene objetivos institucionales, un buen manejo de selección de estrategias para el lograr lo que establece una empresa en la misión y visión con el fin de lograr las metas definidas, esto hacen con el fin de subir el nivel de una empresa, institución o país.

Según Louffat (2012), define a **planeación** como el primer paso administrativo que se encarga de poner el apoyo de la administración, este mencionado proceso guía, orienta y te da los pasos a donde se propone llegar la empresa con la selección de estrategias, así mismo permitiendo que la propia empresa pueda diagnosticar y prescribir las opciones administrativas y así llegar a una sustentable realización con el paso el tiempo.

Según Huisa (2013), menciona que la dimensión **organización** es el proceso que ayuda a comprender a una o dos personas para que dentro una estructura organizacional tenga un buen trabajo en conjunto, con el único propósito de lograr una adecuada socialización y estrategias de atención.

De acuerdo con Louffat (2012), menciona que **organización** ayuda a establecer los propósitos y ayuda a que se lleguen a cumplir sus objetivos propuesto tanto generales y también los específicos, tal manera que nos permite adecuarnos a los cambios cuando algún proceso sea ineficiente a través de la planificación y así mismo se pueda lograr una eficiencia y eficacia.

Según Stoner (2009), define que el diseño **organizacional** ayuda a que los trabajadores de la empresa o institución lleven una buena socialización entre ellos y tengan un buen ambiente laboral, ya que esto ayuda a que el clima laboral beneficie tanto a los trabajadores como a la empresa y tengan un buen rendimiento.

De acuerdo con Fayol (1972), define que la dimensión **dirección** maneja un buen liderazgo de la empresa, ya que las ordenes se transmiten por nivel jerárquico, además este proceso administrativo se encarga que todo lo planificado se realice y maximizar los recursos que dispone la empresa.

Según Terry (2011), menciona que **dirección** es el logro de miembros de la organización que logran los objetivos trazados con estrategias de motivación. Esta función consiste en guiar los subordinados y orientar, darles una buena información para que así ellos puedan lograr sus objetivos y metas propuestas.

Según Fayol (1972), menciona que el **control** es cuidar que todas las acciones se realicen según lo planeado, principios fijados y las reglas implantadas, además el control se trata de saber si las actividades que se da a los empleados se estén cumpliendo según lo mandado y dicho, y si esto no ocurre el objetivo es saber porque no se están cumpliendo las normas y reglas, por ello a través de este proceso los directivos de la empresa pueden evaluar el desempeño de sus empleados y así saber porque no cumplen los objetivos de la empresa, porque a través del control se informa a los altos directivos como se encuentra la empresa en la actualidad y así mismo se supervisa al personal. El control ayuda a identificar la evolución de la meta del personal y si la están cumpliendo, ver los errores e inmediatamente corregirlos, para que este proceso sea efectivo debe ser efectivo.

Para Terry (2011), define que el **control** es que se supervisé tanto al personal como a sus sistemas instalados (maquinarias y equipos que utiliza la empresa) para que no haya problemas en la utilización de equipos de trabajo, y así mismo los empleados estén ejecutando sus deberes de acuerdo a las metas establecidas, el autor también menciona que este proceso debe estar realizando las correcciones para cumplir con lo planificado. Por lo tanto, el control al evaluar el desempeño del personal, la evaluación de las metas y la supervisión de sus sistemas puede asegurar que los empleados estén cumpliendo de planes y objetivos de la empresa.

Para Robbins, (1996), el control se puede definir como el proceso regular que asegura que estén cumpliendo con lo planeado. Los gerentes deben colaborar en las funciones del control, aun cuando las áreas estén desempeñando según como se ha proyectado. Los gerentes no pueden confirmar si las áreas en realidad están cumpliendo con lo debido hasta evaluar las actividades que han realizado y haber comparado con el desempeño real. Un sistema de control bien guiado llega a asegurar que las actividades concluyan según lo esperado por los gerentes y así mismo estas conduzcan a las metas trazadas por las organizaciones

Según Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) y Vergara, Quesada (2011), mencionan que para medir la calidad de servicio se debían utilizar 10 dimensiones con 22 ítems para determinar el nivel de calidad de servicio percibida por el usuario, y a saber las diferencias entre el desempeño esperado y el percibido; motivo por el cual las diez dimensiones que planteaba los mencionados autores eran: fiabilidad, capacidad de respuesta, la competencia, el acceso, la cortesía, la comunicación, la credibilidad, la seguridad, la comprensión y tangibles. Mientras tanto Oliver, (1980), propuso que satisfacción es un elemento de la confirmación de las expectativas. Después de pruebas remotas nace el Servqual que cambio las diez dimensiones mencionadas, diferenciándose por tener solo cinco dimensiones las cuales fueron conformadas por: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangible Parasuraman, Zeithml y Berry (1988). Estas mencionadas dimensiones nos muestran de qué manera los usuarios planifican todo lo que quieren recibir del servicio y hacen un juicio de calidad según sus expectativas.

Según Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) y ZEITHAML, PARASURAMAN Y BERRY. (1991), mencionan que las diferencias entre las expectativas principales de los clientes y sus percepciones respecto al servicio de un proveedor puede contribuir a medir la calidad en el servicio, Es por ello desarrollaron el modelo servqual, el cual es instrumento que sirve para medir el servicio que con lleva 5 dimensiones:

Fiabilidad: Brinda una habilidad para que un servicio sea viable y cuidadosa, con esto se dice que la empresa ejecuta sus promesas, suministro de servicio, interés resolver o solucionar los problemas, fijación de precios y así mismo se evalúa el desempeño del servicio, la buena información del servicio brindado.

Capacidad de respuesta: Es la capacidad de ayudar a los usuarios y prestarles una disposición del servicio eficiente y adecuado para realizar a tiempo la atención del servicio que requiere el usuario. Se entiende por disposición de atención y rapidez del servicio para resolver sus solicitudes, preguntas y quejas de los usuarios, y solución a los problemas.

Seguridad: Es la atención y conocimientos que brinda el comportamiento de los empleados, el trato que los empleados brindan al usuario para ofrecer credibilidad y la seguridad que brindan.

Empatía: Es la atención individualizada, atención de las necesidades que brindan las empresas a sus usuarios. Se trasmite por medio del servicio individualizado al gusto del cliente y la protección de los intereses.

Elementos tangibles: Es como se ven las instalaciones físicas como infraestructuras, equipos, instalaciones, recursos humanos(empleados) y material.

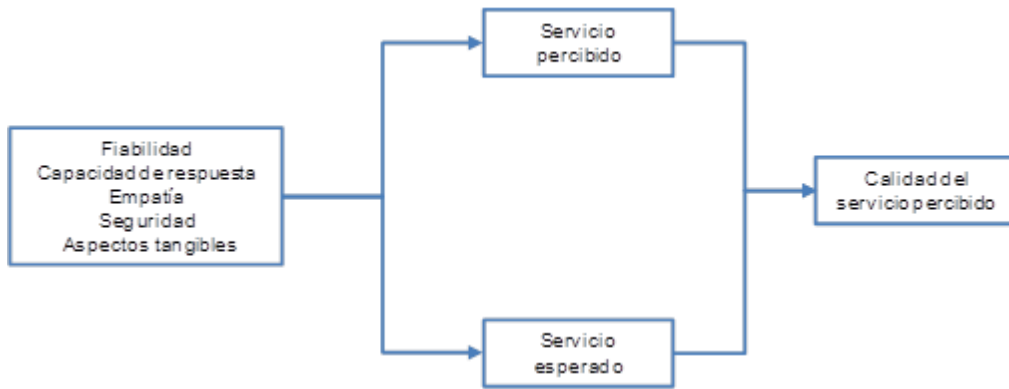


Figura 3: Model serqval

Fuente: Zeithaml, Bitner y Gremler, (2009)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El **enfoque fue cuantitativo**, según Hernández, Fernández, Baptista (2014), este tipo de enfoque cuantitativo se centra en los procesos de cuantificación ya que utiliza la metodología empírico analítica en el trabajo de generar conocimiento, por lo cual llevan a cabo la observación y estudio de fenómenos, también muestran el grado en que las ideas tienen fundamento de análisis de datos y sirve de estudios estadísticos.

El **tipo fue aplicado**, según Bernal (2010), esta investigación busca solucionar los problemas prácticos, con un motivo limitado de generalización, de tal manera generara menos aportes al estudio científico.

El **nivel fue (explicativo + descriptivo)**, según Hernández, Fernández, Baptista (2014), este tipo de investigación se centra en un estudio que tiene relación casual, de manera que no solo busca describir todos los elementos principales o estudiar los problemas, también trata de encontrar el origen del mismo en una realidad.

El **diseño fue no experimental**, según Hernández, Fernández, Baptista (2014), este diseño de investigación se caracteriza por que no existe ninguna intervención, se basa en analizar las variables y estudiar la relación del comportamiento.

El **corte fue transversal**, según Hernández, Fernández, Baptista (2014), Esta clase de estudio fue de corte transversal porque se centra en la recopilación de datos en un determinado tiempo ideal, en la descripción de las variables, se dará a comprender su interrelación en un tiempo determinado.

3.2 Variables y operacionalización

Debido a que el estudio es de nivel explicativo, se presenta una variable independiente Gestión Administrativa y una variable dependiente Calidad de Servicio. Debido a que el estudio es de nivel relacional, se presentan dos variables (variable independiente y variable dependiente).

La variable independiente (X) es: Gestión Administrativa, en cuanto a sus dimensiones, estos son: Planeación, Organización, Dirección y Control. Cabe resaltar que la variable independiente es cualitativa, por lo que será cuantificada a través de la escala Likert de cinco opciones, y medida ordinal.

La variable dependiente (Y) es: Calidad de Servicio, en cuanto a sus dimensiones, estos son: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles. Cabe resaltar que la variable dependiente es cualitativa, por lo que será cuantificada a través de la escala Likert de cinco opciones, y medida ordinal.

Así mismo se realizó una matriz de operacionalización, la cual se encuentra en el ANEXO 3

3.3 Población, muestra y muestreo

La **población**, de acuerdo con Hernández (2014), definió que debe ser situada claramente en un ambiente de las características de acuerdo al tiempo, contenido y lugar. Así mismo la población fueron todas las personas que viven en Madre de Dios de Puerto Maldonado, el motivo de realizar la investigación a estas personas fue porque tenían un alto grado de desconformidad con la atención que recibían del hospital, la población es infinita ya que ascendió a 137,316 personas según el Instituto Nacional de Informática (2015).

Los criterios **de inclusión** fueron todos los pobladores que se atienden en el hospital Santa Rosa-Madre de Dios, de acuerdo con Instituto Nacional de Informática (2015) nos indicó que la región de Puerto Maldonado tiene una población de 137,316 personas, así mismo a pesar de saber las cantidades de pobladores no conocemos la cantidad exacta de usuarios que van frecuentemente al Hospital.

Los **criterios de exclusión** fueron, todos los pobladores que no asisten al Hospital Santa Rosa-Madre de dios 2019, de acuerdo a la base de datos del INI (2015)

En cuanto a la **muestra** según Hernández (2014), menciono que es un conjunto de pobladores de donde tendremos la data y deber una cantidad considerable. Según la

fórmula de la población infinita nuestra cantidad de pobladores que se encuestaron fueron 384 en el ANEXO 15, se podrá visualizar el cálculo de la muestra y como se reemplazó para determinar la cantidad de pobladores.

En cuanto a **muestreo** según Hernández y Mendoza (2018) es probabilístico porque todos tuvieron la opción de ser seleccionados para la investigación, además resaltar que nos permite utilizar una fórmula estadística para poder tener el cálculo de personas a encuestar. (se podrá visualizar en el ANEXO 15)

La unidad de análisis son cada una de las personas que tienen la misma característica seleccionados de la población para conformar la muestra: todos los pobladores que se atienden en el Hospital Santa Rosa-Madre de Dios, de acuerdo a la planilla censar del Instituto Nacional de Informática (2015).

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

La **técnica** que se utilizó fue la encuesta, según Hernández y Mendoza (2018) menciono que facilita entablar contacto para la recolección de información. El **instrumento** que se utilizó fue cuestionario, según Hernández y Mendoza (2018), indico que nos ayuda a recolectar información, se encuentra en el ANEXO 4. La cantidad de preguntas para esta investigación fueron 28, de las cuales 13 son para la variable independiente así mismo se distribuyó que serían 3 para dimensión Planeación, 2 para la dimensión Organización, 3 para Dirección y 3 para Control y 15 son para la variable dependiente que se distribuyó que serían 3 para la dimensión

Fiabilidad, 3 para Capacidad de respuesta, 3 para dimensión Seguridad, 3 para Empatía y 4 para Elementos tangibles.

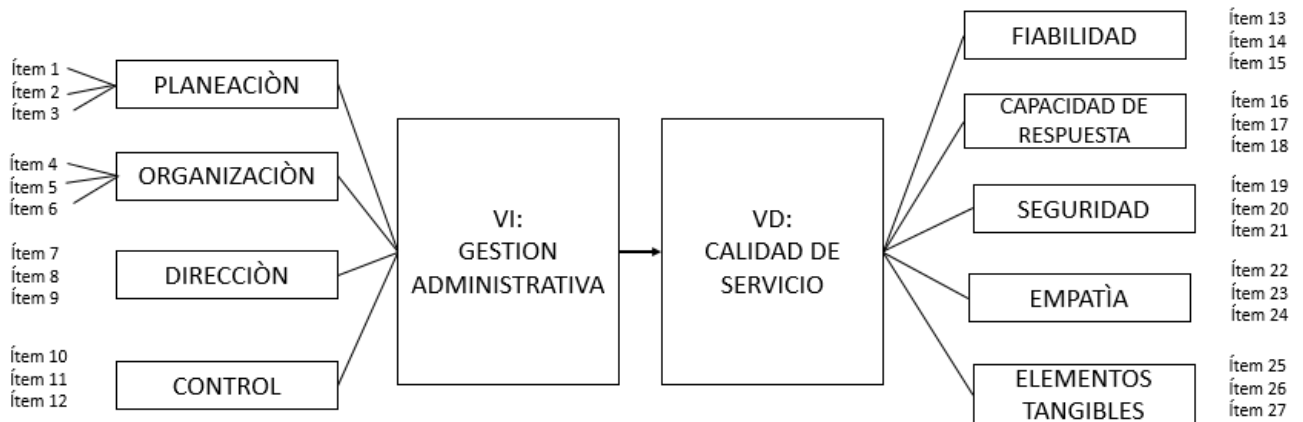


Figura 4: Grafico de las 28 preguntas según sus dimensiones.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 1

Escala de respuestas de LIKERT

Valor numérico	Opción de respuesta
1.	Totalmente en desacuerdo
2.	En desacuerdo
3.	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
4.	De acuerdo
5.	Totalmente de acuerdo

Fuente: Cuestionario

La **validez** fue a través de 7 expertos, así mismo el resultado indico que fue aplicable (ANEXO 9) y la validez fue dada a través de la V. de Aiken (ANEXO 11) cuyo resultado fue de 0,99.

La confiabilidad fue dada a través de la prueba de alfa de Cronbach (ANEXO 12) y dos mitades de Guttman (ANEXO 13). Para la valoración de dichos coeficientes, se utilizó la propuesta por Chávez-Barboza y Rodríguez-Miranda (2018).

Tabla 2

Valoración del coeficiente de alfa de Cronbach y dos mitades de Guttman

Intervalo al que pertenece el coeficiente de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
{0,0; 0,5{	Inaceptable
{0,5; 0,6{	Pobre
{0,6; 0,7{	Débil
{0,7; 0,8{	Aceptable
{0,8; 0,9{	Bueno
{0,9; a,5}	Excelente

Fuente: Chávez-Barboza y Rodríguez-Miranda (2018)

El resultado de **alfa de Cronbach** para el total de ítems fue de 0,933 (Excelente). Se determinó el alfa de Cronbach para las dos variables, obteniendo el valor de 0,875 (Bueno) para la variable independiente “Gestión Administrativa” y 0,903(Bueno) para la variable dependiente “Calidad de Servicio”. respectivamente). Inclusive se hizo un análisis más profundo al determinar el alfa de cronbach de cada dimensión, obteniendo los resultados de 0,601, 0,621, 0,608, 0,760 para la variable independiente Gestión administrativa (dimensión planeación, dimensión organización, dimensión dirección, dimensión control) y 0,611, 0,773 0,832, 0,817, 0,990 para las dimensiones de la variable dependiente (dimensión fiabilidad, dimensión capacidad de respuesta, dimensión seguridad, dimensión empatía, dimensión elementos tangibles), se podrá revidar más detalladamente en el ANEXO 12.

Se vio conveniente realizar la prueba de **dos mitades de Guttman**, a fin de obtener una segunda opinión de confiabilidad, obteniendo el valor de 0,835 (Bueno), lo cual se encuentra detallado en el ANEXO 13

3.5 Procedimientos

La información presentada es pública ya que la investigación tuvo la autorización correspondiente del Hospital Santa Rosa para aplicar el instrumento, así como también la autorización del usuario para la participación voluntaria, manteniendo en anonimato al participante sujeto del estudio, ya que contara con un consentimiento informado que se encuentra en el ANEXO 7. La recolección de datos fue en febrero de manera presencial se coordinó con el director y las jefas de las áreas a encuestar para tener

facilidad de acceso a los encuestados, se realizó en una semana completa para encuestar.

3.6 Método de análisis de datos

Se realizó la **prueba de normalidad**, de Kolmogorov-Smirnov, (1933), mencionan que esta prueba es utilizada para muestras mayores a 40 personas, así mismo si el valor de significación asintótica es menor a 0,050 los valores dados no serán normales.

Se detallaron datos **descriptivos generales**, los cuales muestran media, rango, valor máximo, mínimo, media, varianza, rango.

Se detallaron datos **descriptivos por ítem (tablas de frecuencia)**, donde se observa los resultados para cada pregunta realizada, puede visualizar en el ANEXO 17.

Se realizó la **prueba de hipótesis**, mediante el estadístico chi cuadrado de Pearson debido a que son variables cualitativas y con determinar asociación entre variables por lo tanto la influencia de causa efecto de una sobre otra, ya que si el valor de significación asintótica es menor a 0,050 dará validez a las hipótesis planteadas en esta investigación.

3.7 Aspectos éticos

Indicar los criterios citando su definición y contextualizando, algunos:

Existe veracidad de los resultados ya que no se inventado o modificado la base de datos.

Respecto al recojo y tratamiento de datos se realizó a cada persona individualmente, por lo tanto, la investigación es real y veraz

Respeto de la propiedad intelectual, se usó un sistema de citación y referenciación estilo APA.

Respecto a la originalidad se utilizó TURINITIN con el fin de no incurrir en coincidencias se puede visualizar en el ANEXO 18.

Los participantes del estudio fueron informados sobre el uso de datos mediante un consentimiento informado en el ANEXO 7.

IV. RESULTADOS

En cuanto a los resultados, se aplicó a **prueba de normalidad**, la cual de acuerdo con Bernal (2010) sirve para conocer la frecuencia de distribución de datos. La tabla 3 da los resultados de la prueba mencionada se realizó mediante la prueba KOLMOGOROV-SMIRNOV.

Tabla 3
Prueba de normalidad de kolmogorov-smirnov

		VI. Gestión Administrativa	VD. Calidad de Servicio
n		384	384
normal parametersa	mean	4,46	4,03
	std. deviation	0,499	0,580
most extreme differences	absolute	0,364	0,337
	positive	0,364	0,337
	negative	-,318	-,327
test statistic		0,364	0,337
asymp. sig. (2-tailed)		0,000	0,000

Fuente: SPSS versión 26

Según la tabla 3, los resultados de la prueba kolmogorov-smirnov los resultados para la variable independiente Gestión administrativa no contiene datos normales ya que su coeficiente fue de 0,000, así mismo la variable dependiente Calidad de servicio tampoco presento características normales, ya que su nivel de coeficiente de Kolmogorov-Smirnov fue de 0,00. En esta tabla se verá los promedios de las repuestas, varianza, desviación estándar, rango, mínimo, máximo y la media.

Tabla 4
Descriptivos generles

	n statis tic	rang e statis tic	minim um statisti c	maxim um statisti c	mea n statis tic	std. error	std. deviation statistic	varia nce statist ic
1.La declaración de la misión y visión es el primer paso para la definición de estrategias.	384	3	2	5	4,21	0,038	0,736	0,541
2.La Institución cuenta con personal necesario para brindar una atención personalizada.	384	4	1	5	4,16	0,040	0,779	0,607
3.La institución debe contar con un plan de contingencia para resolver eventos imprevistos a los usuarios	384	3	2	5	4,47	0,038	0,736	0,542
4.Una estructura organizacional adecuada asegura una correcta distribución de funciones	384	3	2	5	4,32	0,033	0,645	0,416
5.Los folletos, carteles de temas de salud, informan al usuario sobre temas de interés	384	4	1	5	4,21	0,040	0,780	0,608
6.Se debe Organiza campañas de salud fuera de la Institución para llegar a más usuarios.	384	3	2	5	4,59	0,035	0,687	0,472
7.El liderazgo de autoridades en la Institución influencia en el cumplimiento de objetivos	384	3	2	5	4,27	0,042	0,825	0,681
8.La comunicación es clave para toda Institución	384	2	3	5	4,50	0,032	0,634	0,402
9.Toda Institución debe motivar con reconocimientos a sus empleados.	384	3	2	5	4,47	0,039	0,771	0,594
10.Toda Institución debe evaluar el desempeño del personal constantemente.	384	2	3	5	4,54	0,032	0,620	0,384
11.Toda Institución debe evaluar sus metas establecidas en la etapa planeación	384	2	3	5	4,46	0,034	0,669	0,448
12.La Institución debe realizar la verificación de sus sistemas instalados	384	3	2	5	4,42	0,040	0,788	0,621
13.La Institución promueve calidad en los servicios que brinda	384	4	1	5	4,02	0,043	0,847	0,718
14.Los empleados de salud informan servicio que prestan	384	4	1	5	4,05	0,042	0,814	0,663
15.Cuando un usuario tiene un problema, la Institución cuenta con una plataforma de atención para resolver problemas	384	3	2	5	3,97	0,039	0,759	0,576
16.La Institución proporciona el servicio en el tiempo establecido	384	3	2	5	3,95	0,042	0,823	0,677
17.Cuando la Institución promete hacer algo en un plazo determinado, lo realiza	384	3	2	5	4,03	0,041	0,806	0,649
18.En esta Institución los empleados de salud están siempre dispuesto a ayudar a los usuarios	384	3	2	5	4,04	0,037	0,732	0,537
19.Los usuarios de esta Institución se sienten seguros	380	4	1	5	3,96	0,040	0,786	0,618
20.En esta Institución los empleados de salud son siempre amables con los usuarios	384	3	2	5	3,92	0,042	0,828	,685

21.El comportamiento de los empleados de esta Institución transmiten confianza al usuario	384	3	2	5	3,85	0,041	0,801	0,642
22.Esta Institución da atención individualizada a sus usuarios	384	3	2	5	3,84	0,040	0,784	0,614
23.Los empleados de esta Institución comprenden las necesidades específicas de sus usuarios	384	3	2	5	3,75	0,042	0,833	0,693
24.En esta Institución se preocupan por los intereses de los usuarios	384	3	2	5	3,87	0,042	0,821	0,674
25.Las instalaciones físicas de la Institución son adecuadas para la comodidad y el confort del usuario	384	3	2	5	4,46	0,038	0,740	0,547
26.La Institución cuenta con equipos modernos	384	3	2	5	4,44	0,038	0,738	0,545
27.Los empleados de salud de esta Institución cuentan con vestimenta adecuada	384	3	2	5	4,44	0,039	0,766	0,586
28.La publicidad de la Institución da confianza en los servicio que prestan	384	3	2	5	4,41	0,040	0,794	0,630
D1. PLANEACIÓN	384	3	2	5	4,12	0,038	0,745	0,555
D2.ORGANIZACIÓN	384	2	3	5	4,25	0,034	0,669	0,448
D3.DIRECCIÓN	384	2	3	5	4,46	0,033	0,637	0,406
D4.CONTROL	384	2	3	5	4,41	0,032	0,632	0,399
D5.FIABILIDAD	384	3	2	5	3,95	0,035	0,678	0,459
D6.CAPACIDAD DE RESPUESTA	384	3	2	5	3,84	0,043	0,845	0,714
D7.SEGURIDAD	384	3	2	5	3,79	0,039	0,765	0,585
D8.EMPATÍA	384	3	2	5	3,68	0,039	0,764	0,584
D9.ELEMENTOS TANGIBLES	384	3	2	5	4,31	0,043	0,850	0,722
VI.GESTIÓN ADMINISTRATIVA	384	1	4	5	4,46	0,025	0,499	0,249
VD.CALIDAD DE SERVICIO	384	2	3	5	4,03	0,030	0,580	0,336
Valid N (listwise)	384							

Fuente: SPSS versión 26

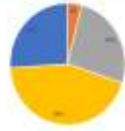
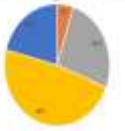
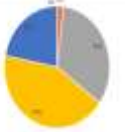
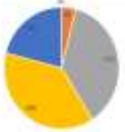
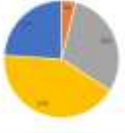


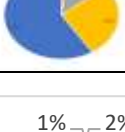

De acuerdo a la tabla4 la media de respuestas para la variable independiente fue 4,46 y la media de respuesta para la variable dependiente fue de 4,03 por lo tanto los encuestados respondieron mejor a las preguntas de la variable independiente debido el promedio de respuesta.

Los resultados descriptivos por ítem, se aprecian en la Tabla 5, donde se detalla la alternativa más aceptada para cada de una de las preguntas del cuestionario, Cabe resaltar que, en la gráfica, el color azul representa “totalmente de acuerdo”, color amarillo representa “de acuerdo”, el color plomo representa “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, color naranja representa “en desacuerdo” y el color celeste representa “totalmente en desacuerdo”. La información la podrá encontrar más detenimiento en ANEXO 17.

Tabla 5
Resultados descriptivos ítems por Ítems

<p>Pregunta 1. El 46 de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “ La declaración de la misión y visión es el primer paso para la definición de estrategias.”</p>	
<p>Pregunta 2. El 52% de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “ La Institución cuenta con personal necesario para brindar una atención personalizada”.</p>	
<p>Pregunta 3. El 58% de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo con el enunciado “La institución debe contar con un plan de contingencia para resolver eventos imprevistos a los usuarios”.</p>	
<p>Pregunta 4. El 52% de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “Una estructura organizacional adecuada asegura una correcta distribución de funciones”</p>	
<p>Pregunta 5. El 48 % de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “Los folletos, carteles de temas de salud, informan al usuario sobre temas de interés”</p>	
<p>Pregunta 6.El 69 % de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo con el enunciado “Se debe Organizar campañas de salud fuera de la Institución para llegar a más usuarios.”</p>	
<p>Pregunta 7. El 48 % de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo con el enunciado “El liderazgo de autoridades en la Institución influencia en el cumplimiento de objetivos”</p>	
<p>Pregunta 8. El 58% de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo con el enunciado “La comunicación es clave para toda Institución”</p>	

<p>Pregunta 9.El 63 % de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo con el enunciado “Toda Institución debe motivar con reconocimientos a sus empleados”</p>	
<p>Pregunta 10.El 61 % de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo con el enunciado “Toda Institución debe evaluar el desempeño del personal constantemente”</p>	
<p>Pregunta 11. El 56% de los encuestados se encuentra totalmente de acuerdo con el enunciado “Toda Institución debe evaluar sus metas establecidas en la etapa planeación.”</p>	
<p>Pregunta 12.El 59 % de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo con el enunciado “La Institución debe realizar la verificación de sus sistemas instalados”</p>	
<p>Pregunta 13. El 49% de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “La Institución promueve calidad en los servicios que brinda”</p>	
<p>Pregunta 14. El 60 % de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “Los empleados de salud informan servicio que prestan”</p>	
<p>Pregunta 15. El 45 % de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “Cuando un usuario tiene un problema, la Institución cuenta con una plataforma de atención para resolver problemas”</p>	
<p>Pregunta 16.El 43 % de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “La Institución proporciona el servicio en el tiempo establecido”</p>	
<p>Pregunta 17. El 48% de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “Cuando la Institución promete hacer algo en un plazo determinado, lo realiza”</p>	
<p>Pregunta 18. El 59 % de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “En esta Institución los empleados de salud están siempre dispuesto a ayudar a los usuarios”</p>	
<p>Pregunta 19.El 51% de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado % de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “Los usuarios de esta Institución se sienten seguros”</p>	

<p>Pregunta 20. El 44 % de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado. “En esta Institución los empleados de salud son siempre amables con los usuarios”</p>	
<p>Pregunta 21. El 48% de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “El comportamiento de los empleados de esta Institución transmiten confianza al usuario”</p>	
<p>Pregunta 22.El 43% de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “Esta Institución da atención individualizada a sus usuarios”</p>	
<p>Pregunta 23. El 38% de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “Los empleados de esta Institución comprenden las necesidades específicas de sus usuarios”</p>	
<p>Pregunta 24. El 42% de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “En esta Institución se preocupan por los intereses de los usuarios”</p>	
<p>Pregunta 25.El 60 % de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo con el enunciado “Las instalaciones físicas de la Institución son adecuadas para la comodidad y el confort del usuario”</p>	
<p>Pregunta 26.El 57 % de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo con el enunciado “La Institución cuenta con equipos modernos”</p>	
<p>Pregunta 27. El 59% de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo con el enunciado “Los empleados de salud de esta Institución cuentan con vestimenta adecuada”</p>	
<p>Pregunta 28.El 59 % de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo con el enunciado “La publicidad de la Institución da confianza en los servicio que prestan”</p>	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6

Chi-cuadrado de la hipótesis general

Prueba de Hipótesis: Chi cuadrado para la hipótesis general “Gestión administrativa influye en la Calidad de servicio en usuarios del hospital Santa Rosa Madre de 2019”

	value	df	asymptotic significance (2-sided)
pearson chi-square	134,989 ^a	2	0,000
likelihood ratio	183.801	2	0,000
linear-by-linear association	131.969	1	0,000
N of Valid Cases	384		

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la Tabla 6 existe asociación entre las variables entre la variable independiente Gestión administrativa y la variable dependiente Calidad de Servicio, debido a que la significación asintótica bilateral dio como resultado final 0,000, (menor a 0,05). Al existir asociación entre las variables, es posible afirmar que existe influencia frente a la variable independiente y la variable dependiente.

Tabla 7

Prueba de hipótesis: chi-cuadrado de Pearson para la hipótesis específica planeación.

“La Planeación influye significativamente en la Calidad de servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de dios 2019”

	value	df	asymptotic significance (2-sided)
pearson chi-square	227,815 ^a	6	0,000
likelihood ratio	212,414	6	0,000
linear-by-linear association	159,411	1	0,000
N of Valid Cases	384		

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la Tabla 7, existe asociación entre las variables entre la variable dependiente Calidad de Servicio y la dimensión planeación, debido a que la significación asintótica bilateral dio como resultado final 0,000, (menor a 0,05). Al existir asociación entre las variables, es posible afirmar que existe influencia frente a la variable dependiente a la dimensión planeación.

Tabla 8

Prueba de hipótesis: chi-cuadrado de Pearson para la hipótesis específica organización

“La Organización influye significativamente en la Calidad de servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de dios 2019”

	value	df	asymptotic significance (2-sided)
pearson chi-square	108,674 ^a	4	0,000
likelihood ratio	133,018	4	0,000
linear-by-linear association	78,554	1	0,000
N of Valid Cases	384		

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la Tabla 8, existe asociación entre las variable dependiente Calidad de Servicio y la dimensión organización, debido a que la significación asintótica bilateral dio como resultado final 0,000, (menor a 0,05). Al existir asociación entre las variables, es posible afirmar que existe influencia frente a la variable dependiente a la dimensión organización.

Tabla 9

Prueba de hipótesis: chi-cuadrado de Pearson para la hipótesis específica dirección

“La Dirección influye significativamente en la Calidad de servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de dios 2019”

	value	df	asymptotic significance (2-sided)
pearson chi-square	84,185 ^a	4	0,000
likelihood ratio	93,033	4	0,000
linear-by-linear association	38,659	1	0,000
N of Valid Cases	384		

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la Tabla 9, existe asociación entre las variables entre la variable dependiente Calidad de Servicio y la dimensión dirección, debido a que la significación asintótica bilateral dio como resultado final 0,000, (menor a 0,05). Al existir asociación entre las variables, es posible afirmar que existe influencia frente a la variable dependiente a la dimensión dirección.

Tabla 10

Prueba de hipótesis: chi-cuadrado de Pearson para la hipótesis específica control

“El Control influye significativamente en la Calidad de servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de dios 2019”

	value	df	asymptotic significance (2-sided)
pearson chi-square	82,515 ^a	4	0,000
likelihood ratio	93,041	4	0,000
linear-by-linear association	40,229	1	0,000
N of Valid Cases	384		

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la Tabla 10, existe asociación entre las variables entre la variable dependiente Calidad de Servicio y la dimensión control, debido a que la significación asintótica bilateral dio como resultado final 0,000, (menor a 0,05). Al existir asociación entre las variables, es posible afirmar que existe influencia frente a la variable dependiente a la dimensión control.

V. DISCUSIÓN

En cuanto al trabajo presentado por Rocafuerte (2019), se encontró que el objetivo que planteado por el investigador fue similar en esta investigación, ya que ambas buscaron determinar, la relación entre ambas variables “Gestión administrativa y calidad de servicio”, pero en diferente contexto, ya que el investigador mencionado realizo su estudio en torno a la calidad de servicio de la cooperativa de transporte Mar azul, Parroquia Anconcito, Cantón Salinas , provincia de Santa Elena y esta investigación utilizo como contexto a un hospital ubicado en Madre de Dios . La muestra seleccionada por Rocafuerte ascendió a 384 usuarios de la cooperativa de transportes, similar a este estudio que también fue de 384 usuarios, pero con la diferencia que lo realizamos en un hospital de Puerto Maldonado. En cuanto a los resultados, Rocafuerte (2019) utilizó la prueba de chi-cuadrado de Pearson, obteniendo el resultado de significación bilateral de 0,03; esta investigación también utilizó la prueba estadística de chi-cuadrado, obteniendo como resultado de significación bilateral de 0,00. Se puede concluir que los resultados finales obtenidos en esta investigación son determinantes, por cuanto a los resultados de significación bilateral son menores a los obtenidos por Rocafuerte (2019), probablemente los resultados de la muestra recopilada en el contexto seleccionado a un hospital de Puerto Maldonado, tiendan a presentar valores más determinantes a los del contexto evaluado por Rocafuerte (2019), lo cual podría ser validado mediante otra investigación a futuro.

En cuanto al trabajo presentado Ortiz (2011), se encontró que el objetivo que planteado por el investigador fue similar al formulado en esta investigación, ya que ambas buscaron determinar, la relación entre ambas variables “Gestión administrativa y calidad de servicio”, pero en diferente ámbito, ya que investigador mencionado realizo su estudio en torno a los clientes fijos del hotel Andino Real de Ambato y esta investigación utilizo como ámbito un hospital ubicado en Madre de Dios. La muestra utilizada por Ortiz ascendió a 81 clientes fijos del hotel, a diferencia de este estudio que utilizo una muestra de 384 usuarios del hospital Santa Rosa. Así mismo los

resultados, Ortiz (2011) utilizó la prueba chi-cuadrado de Pearson, obteniendo como resultado de significación bilateral de 0,01; esta investigación utilizó también la prueba de chi-cuadrado de Pearson, obteniendo como resultado de significación bilateral de 0,00. Por lo tanto, se puede concluir que los resultados obtenidos en esta investigación son más determinantes, por cuanto a los resultados de significación bilateral es menor a los obtenidos por Ortiz (2011), probablemente los resultados de la muestra recopilada en el ámbito seleccionado (un Hospital ubicado en Madre de Dios), tiendan a presentar valores diferentes a los del contexto estudiado por Ortiz (2011), lo cual puede ser validado mediante a otra investigación a futuro

En este trabajo presentado por Díaz y Ortiz (2018), se detectó que el objetivo planteado por el investigador fue similar al formulado en esta investigación, ya que ambas buscaron determinar la relación entre ambas variables “Gestión administrativa y calidad de servicio”, pero en diferente ámbito, ya que el investigador citado realizó su estudio en torno a los trabajadores de la Facultad de Ciencias empresariales y esta investigación utilizó como contexto un hospital ubicado en Madre de Dios. La muestra utilizada por Díaz y Ortiz fue censal y ascendió a 21 trabajadores del área de la Facultad de Ciencias empresariales, a diferencia de este estudio que utilizó una muestra de 384 usuarios del hospital Santa Rosa. En cuanto a los resultados, Díaz y Ortiz (2011) utilizaron la prueba de Chi-cuadrado de Pearson, obteniendo el resultado de significación bilateral de 0,01; esta investigación utilizó también la prueba de Chi-cuadrado de Pearson, obteniendo el resultado de significancia bilateral de 0,00. Se pudo concluir que los resultados obtenidos en esta investigación son más determinantes, por lo tanto, el resultado de significación bilateral es menor a los obtenidos por Díaz y Ortiz (2011), probablemente los resultados de la muestra recopilada en el contexto seleccionado (un Hospital ubicado en Madre de Dios), tiendan a presentar valores diferentes a los del contexto evaluado por Díaz y Ortiz (2011), lo cual puede ser validado en futuras investigaciones.

Así mismo en cuanto al trabajo presentado por Sandoval (2018) , se halló que el objetivo planteado por el investigador fue similar al formulado en esta investigación, ya que ambas buscaron determinar la relación entre las variables “Gestión administrativa

y Calidad de servicio”, pero diferentes situaciones, ya que el investigador mencionado realizo su estudio en torno a los usuarios de una Agencia agraria Isla ubicada en Arequipa y esta investigación se llevó acabo en un hospital ubicado en Madre de Dios. La selección de muestra por Sandoval fue de 151 usuarios de la Agencia Agraria, con la diferencia de esta investigación que a muestra seleccionada fue también de usuario que, pero en contexto de un hospital. En los resultados, Sandoval (2018) utilizo la prueba de Chi-cuadrado de Pearson, obteniendo como resultado de significación bilateral de 26,296; esta investigación también utilizo la prueba de chi-cuadrado obteniendo como resultado de significancia bilateral de 0,00. De esta manera se pudo concluir que los resultados obtenidos en esta investigación son más determinantes, por lo tanto, el resultado de significación bilateral es menor a lo obtenido por Sandoval (2018), probablemente se deba a que la muestra recopilada en el contexto seleccionado (un hospital ubicado en Madre de Dios), tiendan a presentar diferentes valores que determinan a los del contexto evaluado por Sandoval (2018), lo cual puede ser validado en investigaciones futuras

En cuanto a la investigación presentada por Ocampos y Valencia (2017), se halló que el objetivo planteado por el investigador fue similar a la formulación de esta investigación, ya que amabas buscaron determinar la relación entre las variables “Gestión administrativa y Calidad de servicio”, pero diferente dirección, ya que los investigadores citados realizaron su estudio dirigidos a los trabajadores de Red Essalud ubicado en Tumbes , y esta investigación se utilizó como contexto a los usuarios del hospital Santa Rosa ubicado en Madre de Dios. La muestra que selecciono Ocampos y Valencia fueron conformadas por 39 trabajadores del área administrativa, a diferencia de este estudio que se utilizó una muestra de 384 a los usuarios del hospital. En cuantos a los resultados, Ocampos y Valencia utilizaron la prueba estadística de correlación de Pearson, obteniendo como resultado de significación bilateral, el coeficiente de 0,559; esta investigación utilizo la prueba de Chi-cuadrado, obteniendo como resultado de significación bilateral de 0,00. De tal manera se puede concluir que los resultados que obtuvimos en esta investigación son menores a los de Ocampos y Valencia (2017), probablemente se deba a que la

muestra recopilada va en diferente dirección por el contexto seleccionado (un hospital ubicado en Madre de Dios), puedan presentar valores diferentes a lo estudiado por Ocampos y Valencia (2017), motivo por el cual podría ser validado en otra investigación futura.

En cuanto a la investigación por Florez (2019), se identificó que el objetivo planteado por el investigador fue similar a la formulación de esta presente investigación fue similar a la formulación de esta investigación, ya que ambas buscaron determinar si la relación de las variables Procesos administrativos y calidad de servicio, pero en diferente dirección, ya que el investigador citado realizo a los pacientes que se internaban en el Hospital José Hernán Soto Cadenillas ubicado en Chota, y esta investigación se usó como contexto a los usuarios de consulta externa, gineco-obstetra del hospital Santa Rosa ubicado en Madre de Dios. La muestra que selecciono Florez ascendió 140 pacientes del área de hospitalización, a diferencia de este estudio que la muestra utilizada fue de 384 usuarios que se atienden de manera ambulatoria en el hospital. En cuanto a los resultados, Flores utilizo la prueba estadística de correlación de Spearman, obteniendo como resultado 0,038, está esta investigación utilizo la prueba de Chi-cuadrado, obteniendo como resultado la significación bilateral de 0,00. De esta manera se puede llegar a concluir que los resultados que obtuvimos de esta investigación son menores a los de Florez (2019), probablemente se deba a que la muestra recopilada está dirigida a un contexto diferente (un hospital ubicado en Madre de Dios), presentan valores diferentes a lo estudiado por Florez (2019), por lo tanto, esto puede ser validado en investigaciones futuras.

De acuerdo con la teoría revisada, la variable 1 “Gestión Administrativa” contenía las dimensiones “planeación”, “organización”, “dirección” y “control” según Chiavenato (2014). Los resultados del análisis descriptivo general realizado, tienen relación con la teoría, ya que los promedios de respuesta de las personas encuestadas fueron altos (planeación = 4,12; organización = 4,25; dirección = 4,46 y control = 4,41), en la escala de Likert donde 1 fue totalmente en desacuerdo y 5 fue totalmente de acuerdo. Esto quiere decir, que se confirma la posición del autor teórico con relación a las dimensiones que integran la variable “gestión administrativa”

De acuerdo con la teoría citada, la variable 2 “Calidad de Servicio” contenía las dimensiones “fiabilidad”, “capacidad de respuesta”, “seguridad”, “empatía” y “elementos tangibles” según Zeithaml, Bitner y Gremler (2009). Los resultados del análisis descriptivos generales realizados, tienen relación con la teoría, ya que los promedios de respuesta de las personas encuestadas para esta investigación fueron altos (fiabilidad = 3,95; capacidad de respuesta = 3,84; seguridad = 3,79; empatía = 3,68 y elementos tangibles = 4,31), en la escala de Likert donde 1 fue totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo). De esta manera, se confirma la posición de los autores teóricos con relación a las dimensiones que integran la variable “calidad de servicio”.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo con Lam (2016), son generalmente derivadas de los resultados y atribuyen los portes de las innovaciones del estudio realizado. Así mismo se detalla las conclusiones a las cuales ha llegado el presente estudio de investigación:

1. Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio en los usuarios del hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019; lo cual pudo ser validado a través de la prueba de chi-cuadrado de Pearson (significación bilateral = 0,00).
2. La planeación influye significativamente en la calidad de servicio en usuarios del hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019; lo cual pudo ser validado a través de la prueba chi-cuadrado de Pearson (significación bilateral = 0,00).
3. La organización influye significativamente en la calidad de servicio en usuarios del hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019; lo cual pudo ser validado a través de la prueba chi-cuadrado de Pearson (significación bilateral = 0,00).
4. La dirección influye significativamente en la calidad de servicio en usuarios del hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019; lo cual pudo ser validado a través de la prueba chi-cuadrado de Pearson (significación bilateral = 0,00).
5. El control influye significativamente en la calidad de servicio en usuarios del hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019; lo cual pudo ser validado a través de la prueba chi-cuadrado de Pearson (significación bilateral = 0,00)

VII. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones de investigación son definidas según Pérez (2014), el desarrollo de las mejoras prácticas y las normas de ética, además las recomendaciones pueden ayudar a brindar una información oportuna. Así mismo las recomendaciones para la investigación son:

- A la empresa donde se realizó la investigación, se recomienda mejorar su Gestión administrativa por medio de capacitaciones, esto es debido a que la investigación presentada ha identificado que existe una módica relación entre Gestión administrativa y calidad de servicio, por lo tanto, la empresa debería hacer una evaluación a sus trabajadores , implementar áreas de ayuda al usuario , renovar áreas y equipos que tienen años de antigüedad, así mismo se espera una remodelación de infraestructura ya que el hospital tiene una grado de antigüedad y escasez de recursos tanto humanos como tecnológico alto, y así mejorar los servicios que brinda el hospital.
- A las empresas similares, también se les recomienda reforzar a una buena gestión administrativa, los resultados que se obtuvieron de este estudio de investigación, han sido dados a través de la prueba de chi-cuadrado, la cual es una prueba estadística del cual los resultados pueden ser inferenciados, esto quiere decir, aplicados en otros contextos, motivo por el cual, en caso se presenten realidades problemáticas superiores, se puede solucionar con esta propuesta de investigación.
- A los investigadores de campo de Gestión de organizaciones y a estudiantes de pregrado y posgrado se pone disposición toda la información necesaria recopilada de este estudio, recopilación de literatura teórica, implicaciones practicas solucionadas, y modelos de metodológicos empleados, a fin de que puedan utilizar para usos de futuras investigaciones. Así mismo se recomienda el estudio de las variables utilizadas con el fin de generar discusión.

REFERENCIAS

- Anzola, S. (2002) *Administración de Pequeñas Empresas*. (2^{da} ed.). México: McGrawhill.
- Benavides, J., Beltrán, M., Vergara, A. y Pérez, O. (2014). *Administración*. (2^{da} ed). México, D.F: Mcgraw-Hill Interamericana.
- Bernal,Cersar. (2010). *Metodología de la investigación*. (3^{ra} ed). Bogotá, Colombia:Prentice Hall.
- BRADY, M. K., & CRONIN, J. J. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*. Journal of Marketing. Recuperado de: <https://www.jstor.org/stable/3203465?seq=1>
- Chaves-Barbosa, E, y Rodríguez-Miranda, L. (2018). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE). *Revista Ensayos Pedagógicos*, 1 (XIII), 71-106. DOI: <https://doi.org/10.15359/rep.13-1.4>
- Chiavenato, I. (2014). *Teoría General de la Administración*. (8^{va} ed). México: Interamericana Editores S.A.
- Diaz, Yenny.y Ortiz, R. (2018). *La gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio educativo en la Facultad de Ciencias Empresariales UNDAC (Tesis de Pregrado)*, Pasco 2018. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Perú.
- Dr.Tetros (6 de Abril del 2019) “ *Toguether for a healthier world*”. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/detail/06-04-2019-statement-by-who-director-general-on-world-health-day-2019> , <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/en/>
- FAYOL, H. (1916). *Administration Industrielle et Gènerael*. Paris- Drancia Aires: El Ateneo.

- Florez, L. (2019). *Procesos administrativos y su incidencia en la calidad de servicio percibida por los pacientes del hospital José Hernán Soto Cadenilla* (Tesis Posgrado), Chota 2019- Universidad San Martín de Porres, Perú.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista. (2016). *Metodología de la investigación (6ta ed.)*. México D.F., México: McGraw-Hill
- Hernández, R., y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill.
- Horowitz, J (1991). *La Calidad de Servicio*. McGraw-Hill. España.
- Huisa, T. (2013). *Gestión administrativa*. (6ª ed.). Madrid: Morata
- Kolmogorov, A. (1933). Sulla determinazione empirica di una legge di distribuzione. *G. Ist. Attuari*, 4(1), 83-91.
- Lam, R. (2016). Writing a scientific paper. *Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter*, no. 1 (vol 32). recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892016000100006
- Lewis, R. Aiken. (1980). Content validity and reliability of single items or questionnaires, 40 (4). DOI: <https://doi.org/10.1177/001316448004000419>
- Louffat, D. (2012)- *Planificación administrativa*. (2ª ed.). México: Limusa.
- Manrique, C., Delgado, C. (2016). Análisis de situación de salud 2016. Dirección de Epidemiología. Recuperado de
- Manterola, C., Pineda, N. y Vial, M. Presentations at scientific meetings. *Rev Chil Cirno*. 2 (v. 59). DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-40262007000200014>
- Muñiz, R. (2003). *Gestión administrativa*. Barcelona: Paidós

Ocampos y Valencia (2017). *Gestión Administrativa y calidad de servicio, en la red asistencial ESSALUD-Tumber,2016*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Tumbes.

OLIVER, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing*

Ortiz, C. (2011). *Sistema de Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad en el servicio del Hotel Andino Real de la ciudad de Ambato* (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador.

PARASURAMAN, ZEITHANML, & BERRY. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Marketing Association, Journal of Marketing*. 4(49). DOI: 10.2307/1251430 <https://www.jstor.org/stable/1251430>

PARASURAMAN, ZEITHANML, & BERRY. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.

Pearson, K. (1900). X. On the criterion that a given system of deviations from the probable in the case of a correlated system of variables is such that it can be reasonably supposed to have arisen from random sampling. *Journal the London, Edinburgh, and Dublin Philosophical Magazine and Journal of Science*. 50(1), 157-175. DOI: <https://dx.doi.org/10.1080/14786440009463897>

Perez, R. (2014). Writing a scientific paper. *Rev Obstet Ginecol Venez* vol.74 no.4. recuperado de: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0048-77322014000400006

ROBBINS, S. y. (1996). *Fundamentos de administración, concepto y aplicaciones*. México

Rocafuerte, A. (2019). *Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar Azul, Parroquia Anconcito, Cantón Salinas*,

Provincia de Santa Elena, año 2017 (Tesis de Pregrado). Universidad Estatal Península de la Santa Elena. La libertad, Ecuador.

Saenz, K., Tamez, G. (2014). *Métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas aplicables a la investigación en ciencias sociales*. Colonia Nueva Anzures. México: Tirant Humanidades.

Sandoval, G. (2018). *La Gestión Administración y su incidencia en la calidad del servicio de la agencia Agraria Islay del Gobierno Regional de Arequipa, Arequipa 2018* (Tesis de Pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú.

Smirnov, N. (1948). "Table for estimating the goodness of fit of empirical distributions". *The Annals of Mathematical Statistics*. 19 (2), 279-281. DOI:[https://10.1214/aoms/1177730256](https://doi.org/10.1214/aoms/1177730256)

Stoner, G., Freeman, N y Gilbert, T. (2009). *Administración de empresas*. Barcelona: Herder.

Stoner, J. (1996). *Administración*. Mexico: Pearson Education.

Taylor, F. y Fayol (1972). Principles of scientific management. *Journal of Management history*. 1(3), . DOI: <https://doi.org/10.1108/13552529710168834>

Terry, G. (2011). *Principios de Administración* (4 ed.). Mexico D.C., Mexico CECSA.

Vergara, J. y Quesada, V. (2011), Analysis of the Quality of Service and Student Satisfaction at the School of Economics, University of Cartagena, *Using a Structural Equation Model*. *REDIEF*, 1 (13). Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412011000100007

ZEITHAML, V., PARASURAMAN A., Y BERRY LL. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of retailing*. Recuperado de: <https://doi.org/10.1177/001316448004000419>

ZEITHAML, Valerie; BITNER, Mary; GREMLER. (2009). *Quality Marketing*. (5^aed).
Mexico: Mc Graw Hill. (25)

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 11
Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	ÍTEMS
ADMINISTRATIVA	Según Chiavenato (2014), en la explicación del autor la gestión administrativa es un conjunto de actividades que el gerente participa y él es quien lidera la organización. También indica para que una organización pueda tener un adecuado funcionamiento debe utilizar los procesos administrativos, ya que estos ayudan a buen manejo jerárquicamente y así mismo una buena comunicación con los subordinados	Es la capacidad de lograr de acuerdos establecidos, cumplimiento de metas y objetivos que a través de los procesos administrativos que son: planeación, organización, dirección y control, se logra un buen manejo de una organización	PLANEACIÓN	Misión y Visión	La declaración de la misión y visión es el primer paso para la definición de estrategias.
				Objetivos institucionales	La Institución cuenta con personal necesario para brindar una atención personalizada.
				Selección de estrategias	La institución debe contar con un plan de contingencia para resolver eventos imprevistos a los usuarios.
			ORGANIZACIÓN	Estructura organizacional	Una estructura organizacional adecuada asegura una correcta distribución de funciones
				Estrategia de Atención	Los folletos, carteles de temas de salud, informan al usuario sobre temas de interés
				Adecuada socialización	Se debe Organiza campañas de salud fuera de la Institución para llegar a más usuarios.
			DIRECCIÓN	Liderazgo	El liderazgo de autoridades en la Institución influencia en el cumplimiento de objetivos
				Comunicación entre áreas	La comunicación es clave para toda Institución
				Estrategia de motivación	Toda Institución debe motivar con reconocimientos a sus empleados.
			CONTROL	Evaluación de desempeño del personal	Toda Institución debe evaluar el desempeño del personal constantemente.
				Evaluación de metas	Toda Institución debe evaluar sus metas establecidas en la etapa planeación.
				Supervisión de sistemas instalados	La Institución debe realizar la verificación de sus sistemas instalados
CALIDAD DE	Zeithaml, Bitme r y Gremler.(FIABILIDAD	Desempeño del servicio	La Institución promueve calidad en los servicios que brinda

SERVICIO	2009), el término calidad debería ser comprendido por las organizaciones actuales con una adecuada eficiencia en la calidad de atención al usuario, así mismo menciona que el modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad de servicio las cuales son: Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía, Elementos tangible			Información oportuna a los clientes	Los empleados de salud informan servicio que prestan
				Interés en resolver sus problemas	Cuando un usuario tiene un problema, la Institución cuenta con una plataforma de atención para resolver problemas
				CAPACIDAD DE RESPUESTA	
			Tiempo de atención del servicio	La Institución proporciona el servicio en el tiempo establecido	
			Disposición del servicio	Cuando la Institución promete hacer algo en un plazo determinado, lo realiza	
			Disposición de atención al cliente	En esta Institución los empleados de salud están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios	
			SEGURIDAD		
			Comportamiento de los empleados	Los usuarios de esta Institución se sienten seguros	
			Trato de los empleados	En esta Institución los empleados de salud son siempre amables con los usuarios	
			Seguridad de empleado	El comportamiento de los empleados de esta Institución transmiten confianza al usuario	
			EMPATÍA		
			Atención individualizada	Esta Institución da atención individualizada a sus usuarios	
			Los empleados atienden sus necesidades	Los empleados de esta Institución comprenden las necesidades específicas de sus usuarios	
			Se protege los intereses de los clientes	En esta Institución se preocupan por los intereses de los usuarios.	
			ELEMENTOS TANGIBLES		
Apariencia de las instalaciones físicas	Las instalaciones físicas de la Institución son adecuadas para la comodidad y el confort del usuario				
Apariencia de los equipos	La Institución cuenta con equipos modernos				
Apariencia del personal	Los empleados de salud de esta Institución cuentan con vestimenta adecuada				

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos (cuestionario)

Estimado señor/señora:

Se le solicita que responda todos los siguientes enunciados con veracidad.

INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales deberá usted responder marcando un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

1= Totalmente en desacuerdo.

2= En desacuerdo.

3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

4= De acuerdo

5= Totalmente de acuerdo

Título: "Gestión Administrativa y su influencia en la calidad de servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios ,2019"		1	2	3	4	5
(VI) Variable Independiente: Gestión Administrativa						
(D1) Dimensión 1: Planeación						
	1.- La declaración de la misión y visión es el primer paso para la definición de estrategias					
	2.- La Institución cuenta con personal necesario para brindar una atención personalizada.					
	3.- La institución debe contar con un plan de contingencia para resolver eventos imprevistos a los usuarios.					
(D2) Dimensión 2: Organización						
	5.- Una estructura organizacional adecuada asegura una correcta distribución de funciones					
	6.- Los folletos, carteles de temas de salud, informan al usuario sobre temas de interés					
	7.- Se debe Organiza campañas de salud fuera de la Institución para llegar a más usuarios					
(D3) Dimensión 3: Dirección						
	8.- El liderazgo de autoridades en la Institución influencia en el cumplimiento de objetivos					
	9.- La comunicación es clave para toda institución					
	10.- Toda Institución debe motivar con reconocimientos a sus empleados.					
(D4) Dimensión 4: Control						
	11.- Toda Institución debe evaluar el desempeño del personal constantemente.					
	12.- Toda Institución debe evaluar sus metas establecidas en la etapa planeación					
	13.- La Institución debe realizar la verificación de sus sistemas instalados					
(VD) Variable Dependiente: Calidad de Servicio						
(D1) Dimensión 1: Fiabilidad						
	14.- La Institución promueve calidad en los servicios que brinda					
	15.- Los empleados de salud informan servicio que prestan					
	16.- Cuando un usuario tiene un problema, la Institución cuenta con una plataforma de atención para resolver problemas					
(D2) Dimensión 2: Capacidad de respuesta						
	17.- La Institución proporciona el servicio en el tiempo establecido					
	18.- Cuando la Institución promete hacer algo en un plazo determinado, lo realiza					
	19.- En esta Institución los empleados de salud están siempre dispuesto a ayudar a los usuarios					
(D3) Dimensión 3: Seguridad						

	20.- Los usuarios de esta Institución se sienten seguros					
	21.- En esta Institución los empleados de salud son siempre amables con los usuarios					
	22.- El comportamiento de los empleados de esta Institución transmiten confianza al usuario					
(D4)	Dimensión 4: Empatía					
	23.- Esta Institución da atención individualizada a sus usuarios					
	24.- Los empleados de esta Institución comprenden las necesidades específicas de sus usuarios					
	25.- En esta Institución se preocupan por los intereses de los usuarios					
(D5)	Dimensión 5: Elementos tangibles					
	26.- Las instalaciones físicas de la Institución son adecuadas para la comodidad y el confort del usuario					
	27.- La Institución cuenta con equipos modernos					
	28.- Los empleados de salud de esta Institución cuentan con vestimenta adecuada					

Anexo 3. Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	ANEXO OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
¿En qué medida la Gestión Administrativa influye en la Calidad de servicio en los usuarios del hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019?	Identificar la influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019	La Gestión Administrativa influye significativamente en la calidad de servicio en los usuarios del hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019	Variable Independiente Gestión Administrativa	Tipo de estudio Aplicada – Descriptivo-Explicativo y de enfoque cuantitativo.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	Dimensiones:	Diseño: No experimental de corte transversal.
1) ¿En qué medida la Planeación influye en la calidad de servicio en usuarios del hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019?	1) Identificar en qué medida la Planeación influye en la calidad de servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019	1) La Planeación influye significativamente en la calidad de servicio en usuarios del hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019	a) Planeación b) Organización c) Dirección d) Control	Área de estudio: Hospital Santa Rosa-Madre de Dios, 2019 Población y muestra Usuarios (384) personas.
2) ¿En qué medida la Organización influye en la calidad de servicio en usuarios del hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019?	2) Identificar en qué medida la Organización influye en la calidad de servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019	2) La Organización influye significativamente en la calidad de servicio en usuarios del hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019	Variable Dependiente Calidad de servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019	Instrumento: Cuestionario
3) ¿En qué medida la Dirección influye en la calidad de servicio usuarios del hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019?	3) Identificar en qué medida la Dirección influye en la calidad de servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019	3) La Dirección influye significativamente en la calidad de servicio en usuarios del hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019	a) Fiabilidad b) Capacidad de respuesta c) Seguridad d) Empatía e) Elementos tangibles	Técnica: Entrevista
4) ¿En qué medida el Control influye en la calidad de servicio usuarios del hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019?	4) Identificar en qué medida el Control influye en la calidad de servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019	4) El Control influye significativamente en la calidad de servicio en usuarios del hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019		Valoración estadística Paquete estadístico SSPS 26 (versión en español)

Anexo 4. Carta de presentación de la empresa



"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Los Olivos, 26 de Noviembre del 2019

CARTA N° 153-2019-UCV-CAP/IN

Señor
Med. Mario Augusto Paredes Acosta
Director Ejecutivo
HOSPITAL SANTA ROSA
Jr. Cajamarca 171 – Puerto Maldonado
Presente.-

GOBIERNO REGIONAL ICA (GORE ICA)	
HOSPITAL N. SANTA ROSA	
DIRECCIÓN EJECUTIVA	
RECEPCION	
Registro N°
Folgo
Fecha	05 DIC. 2019
Hora	7:15
Enviar

Atención: VISITA PARA REALIZAR UN TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Por medio del presente, es grato dirigirme a Usted a fin de saludarlo muy cordialmente y a la vez presentar a la siguiente estudiante, que se encuentra cursando la carrera de Administración:

N°	APellidos y Nombres	DNI
1	CCORAHUA CERDAN, ESTHER	48148914

En tal sentido recurrimos a usted para solicitar la autorización y le puedan brindar las facilidades para realizar su trabajo de investigación, la cual cumple con las competencias basadas en el currículo de la escuela profesional y el programa de estudios de la asignatura.

Seguro de contar con su apoyo, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,



Dr. Carlos Alberto Delgado Céspedes
Coordinador E.P de Administración
Universidad César Vallejo - Lima Norte

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Anexo 5. Declaratoria de consentimiento informado

Carta de consentimiento informado para participantes del CUESTIONARIO para el proyecto “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS EN USUARIOS DEL HOSPITAL SANTA ROSA-MADRE DE DIOS,2019”

La Universidad César Vallejo está desarrollando una evaluación para conocer el impacto de la Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicios en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de dios,2019.

Estamos realizando una encuesta que busca conocer los puntos de vista de los usuarios que se atienden el Hospital Santa Rosa-Madre dios, con respecto a la Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicios, así como sobre aquellas acciones que podrían coadyuvar a incentivarlo. Por ello estamos invitando a los usuarios que se atienden en el Hospital a participar contestando un cuestionario.

Si usted está de acuerdo en participar en este estudio, queremos invitarlo a que conteste este cuestionario que tiene una aplicación de alrededor de 5 minutos. En el mismo vamos a preguntarle algunos datos sociodemográficos, posteriormente preguntaremos asuntos relacionados a la el marketing verde y su relación con sus decisiones de compra.

Su participación en esta encuesta no tiene costo alguno y es totalmente voluntaria. Es decir, no tiene que participar si no lo desea y puede suspender su participación en el momento que usted decida, sin que haya ninguna consecuencia. El hecho de que decida participar o no en el estudio, así como el hecho de expresar libremente sus opiniones, cualesquiera que estas sean, no tendrá ninguna repercusión negativa para usted o su puesto de trabajo o estudio.

La información se reportará de manera general, es decir, se eliminará cualquier dato que le pudiera identificar a usted. Todos los datos serán registrados directamente en una base de datos, y únicamente los investigadores responsables podrán tener acceso a los mismos mediante claves de seguridad.

Si está de acuerdo en participar en el estudio, por favor escriba “Sí estoy de acuerdo en participar” en la parte inferior de la encuesta, además de su firma.

¡Muchas gracias por su participación!

Anexo 6. Ficha de validación de expertos.



CARTA DE PRESENTACIÓN

Hg: Barco Barrios, Jous Enrique
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Profesional de Administración en la UCV filial Lima – Campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el título profesional de Licenciado en Administración.

El título de la investigación es: "Gestión Administrativa y su influencia en la calidad de servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios, 2018" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión de las Organizaciones, docencia universitaria y actividades de investigación demostrada en la Facultad de Ciencias Empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente,

Firma
Esther Coorahua Cerdan

D.N.I: 48149914

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS
VARIABLES GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS**

N°	Forma	Ítem	Frecuencia ^a		Frecuencia ^b		Cuentas ^c		Significancia	
VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA										
DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN										
			Si	No	Si	No	Si	No		
1	Likert 5	La declaración de la misión y visión es el primer paso para la definición de estrategias.	✓		✓		✓			
2	Likert 5	La institución cuenta con personal necesario para brindar una atención personalizada.	✓		✓		✓			
3	Likert 5	La institución debe contar con un plan de contingencia para resolver eventos imprevistos a los usuarios.	✓		✓		✓			
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN										
			Si	No	Si	No	Si	No		
4	Likert 5	Una estructura organizacional adecuada asegura una correcta distribución de funciones.	✓		✓		✓			
5	Likert 5	Los folletos, carteles de temas de salud, informan al usuario sobre temas de interés.	✓		✓		✓			
6	Likert 5	Se debe organizar campañas de salud fuera de la institución para llegar a más usuarios.	✓		✓		✓			
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN										
			Si	No	Si	No	Si	No		
7	Likert 5	El liderazgo de autoridades en la institución influye en el cumplimiento de objetivos.	✓		✓		✓			
8	Likert 5	La comunicación es clave para toda institución.	✓		✓		✓			
9	Likert 5	Toda institución debe motivar con reconocimientos a sus empleados.	✓		✓		✓			
DIMENSIÓN 4: CONTROL										
			Si	No	Si	No	Si	No		
10	Likert 5	Toda institución debe evaluar el desempeño del personal constantemente.	✓		✓		✓			
11	Likert 5	Toda institución debe evaluar sus metas establecidas en la etapa planeación.	✓		✓		✓			
12	Likert 5	La institución debe realizar la verificación de sus sistemas establecidos.	✓		✓		✓			
VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO										
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD										
			Si	No	Si	No	Si	No		
13	Likert 5	La institución promueve calidad en los servicios que brinda.	✓		✓		✓			
14	Likert 5	Los empleados de salud informan servicio que prestan.	✓		✓		✓			
15	Likert 5	Cuando un usuario tiene un problema, la institución cuenta con una plataforma de atención para resolver problemas.	✓		✓		✓			
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA										
			Si	No	Si	No	Si	No		
16	Likert 5	La institución proporciona el servicio en el tiempo establecido.	✓		✓		✓			
17	Likert 5	Cuando la institución promete hacer algo en un plazo determinado, lo realiza.	✓		✓		✓			
18	Likert 5	En esta institución los empleados de salud están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios.	✓		✓		✓			
DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD										
			Si	No	Si	No	Si	No		
19	Likert 5	Los usuarios de esta institución se sienten seguros.	✓		✓		✓			

DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD			SI	No	SI	No	SI	No
19	Likert 5	Los usuarios de esta institución se sienten seguros	✓		✓		✓	
20	Likert 5	En esta institución los empleados de salud son siempre amables con los usuarios	✓		✓		✓	
21	Likert 5	El comportamiento de los empleados de esta institución transmiten confianza al usuario	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 1: EMPATÍA			SI	No	SI	No	SI	No
22	Likert 5	Esta institución da atención individualizada a sus usuarios	✓		✓		✓	
23	Likert 5	Los empleados de esta institución comprenden las necesidades específicas de sus usuarios	✓		✓		✓	
	Likert 5	En esta institución se preocupan por los intereses de los usuarios	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES			SI	No	SI	No	SI	No
24	Likert 5	Las instalaciones físicas de la institución son adecuadas para la comodidad y el confort del usuario	✓		✓		✓	
25	Likert 5	La institución cuenta con equipos modernos	✓		✓		✓	
26	Likert 5	Los empleados de salud de esta institución cuentan con vestimenta adecuada	✓		✓		✓	
27	Likert 5	La publicidad de la institución da confianza en los servicios que presta	✓		✓		✓	

Observaciones:

 Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

 Apellidos y nombres del juez validador Dr.  MARCA BARRIENTOS JESÚS ENRIQUE

DNI: 46176175

Especialidad del validador: MBA

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- *Relevancia: El ítem es apropiado o para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- *Claridad: 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.



de noviembre del 2019

CARTA DE PRESENTACIÓN

De: VIGNER ESPINOZA ZUANI MANUEL
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Profesional de Administración en la UCV filial Lima – Campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el título profesional de Licenciado en Administración.

El título de la investigación es: "Gestión Administrativa y su influencia en la calidad de servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios, 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión de las Organizaciones, docencia universitaria y actividades de investigación demostrada en la Facultad de Ciencias Empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente,



Firma
Esther Ccorahua Cerdan
D.N.I: 48149914



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS
VARIABLES GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS**

N°	Cuenta	Ítem	Potencia1		Potencia2		Cobertura		Significativa
			SI	No	SI	No	SI	No	
VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA									
DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN									
1	Libert 5	La declaración de la misión y visión es el primer paso para la definición de estrategias.	✓		✓		✓		
2	Libert 5	La institución cuenta con personal necesario para brindar una atención personalizada.	✓	✗	✓		✓		
3	Libert 5	La institución debe contar con un plan de contingencia para resolver eventos imprevistos a los usuarios.		✗	✓		✓		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN									
4	Libert 5	Una estructura organizacional adecuada asegura una correcta distribución de funciones.	✓		✓		✓		
5	Libert 5	Los folletos, cartiles de temas de salud, informan al usuario sobre temas de interés.	✓		✓		✓		
6	Libert 5	Se debe Organiza campañas de salud fuera de la institución para llegar a más usuarios.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN									
7	Libert 5	El liderazgo de autoridades en la institución influencia en el cumplimiento de objetivos.	✓		✓		✓		
8	Libert 5	La comunicación es clave para toda institución.	✓		✓		✓		
9	Libert 5	Toda institución debe motivar con reconocimientos a sus empleados.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: CONTROL									
10	Libert 5	Toda institución debe evaluar el desempeño del personal constantemente.	✓		✓		✓		
11	Libert 5	Toda institución debe evaluar sus metas establecidas en la etapa planeación.	✓		✓		✓		
12	Libert 5	La institución debe realizar la verificación de sus sistemas instalados.	✓		✓		✓		
VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO									
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD									
13	Libert 5	La institución promueve calidad en los servicios que brinda.	✓		✓		✓		
14	Libert 5	Los empleados de salud informan servicio que prestan.	✓		✓		✓		
15	Libert 5	Cuando un usuario tiene un problema, la institución cuenta con una plataforma de atención para resolver problemas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 1: CAPACIDAD DE RESPUESTA									
16	Libert 5	La institución proporciona el servicio en el tiempo establecido.	✓		✓		✓		
17	Libert 5	Cuando la institución promete hacer algo en un plazo determinado, lo realiza.	✓		✓		✓		
18	Libert 5	En esta institución los empleados de salud están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD									
19	Libert 5	Los usuarios de esta institución se sienten seguros.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD			SI	No	SI	No	SI	No
19	Likert 5	Los usuarios de esta institución se sienten seguros	✓		✓		✓	
20	Likert 5	En esta institución los empleados de salud son siempre amables con los usuarios	✓		✓		✓	
21	Likert 5	El comportamiento de los empleados de esta institución transmiten confianza al usuario	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 1: EMPATÍA			SI	No	SI	No	SI	No
22	Likert 5	Esta institución da atención individualizada a sus usuarios	✓		✓		✓	
23	Likert 5	Los empleados de esta institución comprenden las necesidades específicas de sus usuarios	✓		✓		✓	
	Likert 5	En esta institución se preocupan por los intereses de los usuarios	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES			SI	No	SI	No	SI	No
24	Likert 5	Las instalaciones físicas de la institución son adecuadas para la comodidad y el confort del usuario	✓		✓		✓	
25	Likert 5	La institución cuenta con equipos modernos	✓		✓		✓	
26	Likert 5	Los empleados de salud de esta institución cuentan con vestimenta adecuada	✓		✓		✓	
27	Likert 5	La publicidad de la institución da confianza en los servicios que presta	✓		✓		✓	

Observaciones:

NI ES APLICABLE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador (Dr./Mg.): *DR. VASQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL*

DNI: *09301600*

Especialidad del validador: *ADMINISTRADOR*

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

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



DR. VASQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL
CORLAO FEBRUC 23629

01 de noviembre del 2019

CARTA DE PRESENTACIÓN

*CUBA MAYUMI, ENA*Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Profesional de Administración en la UCV filial Lima – Campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el título profesional de Licenciado en Administración.

El título de la investigación es: "Gestión Administrativa y su influencia en la calidad de servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios, 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión de las Organizaciones, docencia universitaria y actividades de investigación demostrada en la Facultad de Ciencias Empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación,
- Matriz de operacionalización de las variables,
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente,



Firma
Esther Ccorahua Cerdán
D.N.I: 48149914

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS
VARIABLES GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS**

N°	Ítem	Ítem	Fiabilidad	Reliabilidad	Claridad	Supervisión
VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN			Si	No	Si	No
1	Likert 5	La declaración de la misión y visión es el primer paso para la definición de estrategias.	✓		✓	
2	Likert 5	La institución cuenta con personal necesario para brindar una atención personalizada.	✓		✓	
3	Likert 5	La institución debe contar con un plan de contingencia para resolver eventos imprevistos a los usuarios.	✓		✓	
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN			Si	No	Si	No
4	Likert 5	Una estructura organizacional adecuada asegura una correcta distribución de funciones.	✓		✓	
5	Likert 5	Los folletos, carteles de temas de salud, informan al usuario sobre temas de interés.	✓		✓	
6	Likert 5	Se debe Organiza campañas de salud fuera de la institución para llegar a más usuarios.	✓		✓	
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN			Si	No	Si	No
7	Likert 5	El liderazgo de autoridades en la institución influencia en el cumplimiento de objetivos.	✓		✓	
8	Likert 5	La comunicación es clave para toda institución.	✓		✓	
9	Likert 5	Toda institución debe motivar con reconocimientos a sus empleados.	✓		✓	
DIMENSIÓN 4: CONTROL			Si	No	Si	No
10	Likert 5	Toda institución debe evaluar el desempeño del personal constantemente.	✓		✓	
11	Likert 5	Toda institución debe evaluar sus metas establecidas en la etapa planeación.	✓		✓	
12	Likert 5	La institución debe realizar la verificación de sus sistemas instalados.	✓		✓	
VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD			Si	No	Si	No
13	Likert 5	La institución promueve calidad en los servicios que brinda.	✓		✓	
14	Likert 5	Los empleados de salud informan servicio que prestan.	✓		✓	
15	Likert 5	Cuando un usuario tiene un problema, la institución cuenta con una plataforma de atención para resolver problemas.	✓		✓	
DIMENSIÓN 1: CAPACIDAD DE RESPUESTA			Si	No	Si	No
16	Likert 5	La institución proporciona el servicio en el tiempo establecido.	✓		✓	
17	Likert 5	Cuando la institución promete hacer algo en un plazo determinado, lo realiza.	✓		✓	
18	Likert 5	En esta institución los empleados de salud están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios.	✓		✓	
DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD			Si	No	Si	No
19	Likert 5	Los usuarios de esta institución se sienten seguros.	✓		✓	



DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD			SI	No	SI	No	SI	No
19	Ítem 5	Los usuarios de esta institución se sienten seguros	✓		✓		✓	
20	Ítem 5	En esta institución los empleados de salud son siempre amables con los usuarios	✓		✓		✓	
21	Ítem 5	El comportamiento de los empleados de esta institución transmiten confianza al usuario	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 1: EMPATÍA			SI	No	SI	No	SI	No
22	Ítem 5	Esta institución da atención individualizada a sus usuarios	✓		✓		✓	
23	Ítem 5	Los empleados de esta institución comprenden las necesidades específicas de sus usuarios	✓		✓		✓	
	Ítem 5	En esta institución se preocupan por los intereses de los usuarios	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES			SI	No	SI	No	SI	No
24	Ítem 5	Las instalaciones físicas de la institución son adecuadas para la comodidad y el confort del usuario	✓		✓		✓	
25	Ítem 5	La institución cuenta con equipos modernos	✓		✓		✓	
26	Ítem 5	Los empleados de salud de esta institución cuentan con vestimenta adecuada	✓		✓		✓	
27	Ítem 5	La publicidad de la institución da confianza en los servicios que presta	✓		✓		✓	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: CUDA HAYVEL ENADNI: 02182084Especialidad del validador: ABOGADA

- *Pertinencia: Si ítem corresponde al concepto técnico formalizado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicos del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el significado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

31 de noviembre del 2019

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mgk. Lic. en Adm. Victor Hugo Fernández Badajo
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Profesional de Administración en la UCV filial Lima – Campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el título profesional de Licenciado en Administración.

El título de la investigación es: "Gestión Administrativa y su influencia en la calidad de servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios, 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión de las Organizaciones, docencia universitaria y actividades de investigación demostrada en la Facultad de Ciencias Empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente,



Firma

Esther Gcorahua Cerdan

D.N.I: 48149914



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS
VARIABLES GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS**

N°	Puntos	Ítem	Permanente ¹	Fluctuante ²	Cambiar ³	Exigencias
VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN			Si	No	Si	No
1	Likert 5	La declaración de la misión y visión es el primer paso para la definición de estrategias.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Likert 5	La institución cuenta con personal necesario para brindar una atención personalizada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Likert 5	La institución debe contar con un plan de contingencia para resolver eventos imprevistos a los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN			Si	No	Si	No
4	Likert 5	Una estructura organizacional adecuada asegura una correcta distribución de funciones.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Likert 5	Los folletos, carteles de temas de salud, informan al usuario sobre temas de interés.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Likert 5	Se debe organizar campañas de salud fuera de la institución para llegar a más usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN			Si	No	Si	No
7	Likert 5	El liderazgo de autoridades en la institución influye en el cumplimiento de objetivos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8	Likert 5	La comunicación es clave para toda institución.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9	Likert 5	Toda institución debe motivar con reconocimientos a sus empleados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
DIMENSIÓN 4: CONTROL			Si	No	Si	No
10	Likert 5	Toda institución debe evaluar el desempeño del personal constantemente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11	Likert 5	Toda institución debe evaluar sus metas establecidas en la etapa planeación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12	Likert 5	La institución debe realizar la verificación de sus sistemas instalados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD			Si	No	Si	No
13	Likert 5	La institución promueve calidad en los servicios que brinda.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
14	Likert 5	Los empleados de salud intentan servicio que prestan.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
15	Likert 5	Cuando un usuario tiene un problema, la institución cuenta con una plataforma de atención para resolver problemas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA			Si	No	Si	No
16	Likert 5	La institución proporciona el servicio en el tiempo establecido.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
17	Likert 5	Cuando la institución promete hacer algo en un plazo determinado, lo realiza.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
18	Likert 5	En esta institución los empleados de salud están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD			Si	No	Si	No
19	Likert 5	Los usuarios de esta institución se sienten seguros.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

DIMENSION 1: SEGURIDAD			SI	No	SI	No	SI	No
19	Likert 5	Los usuarios de esta institución se sienten seguros	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
20	Likert 5	En esta institución los empleados de salud son siempre amables con los usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
21	Likert 5	El comportamiento de los empleados de esta institución transmiten confianza al usuario	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSION 1: EMPATIA			SI	No	SI	No	SI	No
22	Likert 5	Esta institución da atención individualizada a sus usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
23	Likert 5	Los empleados de esta institución comprenden las necesidades específicas de sus usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Likert 5	En esta institución se preocupan por los intereses de los usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES			SI	No	SI	No	SI	No
24	Likert 5	Las instalaciones físicas de la institución son adecuadas para la comodidad y el confort del usuario	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
25	Likert 5	La institución cuenta con equipos modernos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
26	Likert 5	Los empleados de salud de esta institución cuentan con vestimenta adecuada	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
27	Likert 5	La publicidad de la institución da confianza en los servicios que prestan	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones:

 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

 Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg.: Victor Hugo Fernández Baroja

 DNI: 443 26354

 Especialidad del validador: Lic. En Administración

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el significado del ítem, de concepto, estado y dirección.

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



Lic. Víctor H. Fernández Baroja
 INVESTIGADOR EN CIENCIAS EMPRESARIALES
 CLASIFICADO 019024

22 de noviembre del 2019



CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. AUGA BARRERA, DAVID FERNANDO

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Profesional de Administración en la UCV filial Lima – Campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el título profesional de Licenciado en Administración.

El título de la investigación es: "Gestión Administrativa y su influencia en la calidad de servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios, 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión de las Organizaciones, docencia universitaria y actividades de investigación demostrada en la Facultad de Ciencias Empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente,

Firma
Esther Ccorahua Cerdan

D.N.I: 48149914



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS
VARIABLES GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS**

N°	Ítem	Ítem	Particular ¹	Relevancia ²	Claridad ³	Significativa		
VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA								
DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN			SI	No	SI	No	SI	No
1	Likert 5	La declaración de la misión y visión es el primer paso para la definición de estrategias.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
2	Likert 5	La institución cuenta con personal necesario para brindar una atención personalizada.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
3	Likert 5	La institución debe contar con un plan de contingencia para resolver eventos imprevistos a los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN			SI	No	SI	No	SI	No
4	Likert 5	Una estructura organizacional adecuada asegura una correcta distribución de funciones.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
5	Likert 5	Los folletos, cartones de temas de salud, informan al usuario sobre temas de interés.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
6	Likert 5	Se debe organizar campañas de salud fuera de la institución para llegar a más usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN			SI	No	SI	No	SI	No
7	Likert 5	El liderazgo de autoridades en la institución influye en el cumplimiento de objetivos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
8	Likert 5	La comunicación es clave para toda institución.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
9	Likert 5	Toda institución debe motivar con reconocimientos a sus empleados.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 4: CONTROL			SI	No	SI	No	SI	No
10	Likert 5	Toda institución debe evaluar el desempeño del personal constantemente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
11	Likert 5	Toda institución debe evaluar sus metas establecidas en la etapa planeación.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
12	Likert 5	La institución debe realizar la verificación de sus sistemas instalados.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO								
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD			SI	No	SI	No	SI	No
13	Likert 5	La institución promueve calidad en los servicios que brinda.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
14	Likert 5	Los empleados de salud informan servicio que prestan.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
15	Likert 5	Cuando un usuario tiene un problema, la institución cuenta con una plataforma de atención para resolver problemas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA			SI	No	SI	No	SI	No
16	Likert 5	La institución proporciona el servicio en el tiempo establecido.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
17	Likert 5	Cuando la institución promete hacer algo en un plazo determinado, lo realiza.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
18	Likert 5	En esta institución los empleados de salud están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD			SI	No	SI	No	SI	No
19	Likert 5	Los usuarios de esta institución se sienten seguros.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	



DIMENSION I: SEGURIDAD			SI	No	SI	No	SI	No
19	Likert 5	Los usuarios de esta institución se sienten seguros	✓		✓		✓	
20	Likert 5	En esta institución los empleados de salud son siempre amables con los usuarios	✓		✓		✓	
21	Likert 5	El comportamiento de los empleados de esta institución transmiten confianza al usuario	✓		✓			X
DIMENSION I: EMPATIA			SI	No	SI	No	SI	No
22	Likert 5	Esta institución da atención individualizada a sus usuarios	✓		✓		✓	
23	Likert 5	Los empleados de esta institución comprenden las necesidades específicas de sus usuarios	✓		✓		✓	
	Likert 5	En esta institución se preocupan por los intereses de los usuarios	✓		✓		✓	
DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES			SI	No	SI	No	SI	No
24	Likert 5	Las instalaciones físicas de la institución son adecuadas para la comodidad y el confort del usuario	✓		✓		✓	
25	Likert 5	La institución cuenta con equipos modernos	✓		✓		✓	
26	Likert 5	Los empleados de salud de esta institución cuentan con vestimenta adecuada	✓		✓		✓	
27	Likert 5	La publicidad de la institución da confianza en los servicios que prestan	✓		✓		✓	

Observaciones:

Sin Observaciones

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: *Dr. ALISSA CARRERA SANCHEZ*

DNI: *22168829*

Especialidad del validador: *ADMINISTRADOR*

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

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

[Signature]
22168829

21 de noviembre del 2019



CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Pedro Castillo Castillo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Profesional de Administración en la UCV filial Lima – Campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el título profesional de Licenciado en Administración.

El título de la investigación es: "Gestión Administrativa y su influencia en la calidad de servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios, 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión de las Organizaciones, docencia universitaria y actividades de investigación demostrada en la Facultad de Ciencias Empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente,

Firma
Esther Ccorahua Cerdán
D.N.I: 48149914

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS
VARIABLES GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS**

N°	Ítem	Ítem	Fiabilidad	Reliabilidad	Validad	Sugerencias
VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN			Si	No	Si	No
1	Likert 5	La declaración de la misión y visión es el primer paso para la definición de estrategias.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Likert 5	La institución cuenta con personal necesario para brindar una atención personalizada.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Likert 5	La institución debe contar con un plan de contingencia para resolver eventos imprevistos a los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN			Si	No	Si	No
4	Likert 5	Una estructura organizacional adecuada asegura una correcta distribución de funciones.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Likert 5	Los folletos, carteles de temas de salud, informan al usuario sobre temas de interés.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Likert 5	Se debe organizar campañas de salud fuera de la institución para llegar a más usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN			Si	No	Si	No
7	Likert 5	El liderazgo de autoridades en la institución influye en el cumplimiento de objetivos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8	Likert 5	La comunicación es clave para toda institución.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9	Likert 5	Toda institución debe motivar con reconocimientos a sus empleados.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
DIMENSIÓN 4: CONTROL			Si	No	Si	No
10	Likert 5	Toda institución debe evaluar el desempeño del personal constantemente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11	Likert 5	Toda institución debe evaluar sus metas establecidas en la etapa planeación.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12	Likert 5	La institución debe realizar la verificación de sus procesos instalados.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD			Si	No	Si	No
13	Likert 5	La institución promueve calidad en los servicios que brinda.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
14	Likert 5	Los empleados de salud brindan servicio que prestan.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
15	Likert 5	Cuando un usuario tiene un problema, la institución cuenta con una plataforma de atención para resolver problemas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
DIMENSIÓN 1: CAPACIDAD DE RESPUESTA			Si	No	Si	No
16	Likert 5	La institución proporciona el servicio en el tiempo establecido.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
17	Likert 5	Cuando la institución promete hacer algo en un plazo determinado, lo realiza.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
18	Likert 5	En esta institución los empleados de salud están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD			Si	No	Si	No
19	Likert 5	Los usuarios de esta institución se sienten seguros.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>



DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD			SI	No	SI	No	SI	No
19	Línea 5	Los usuarios de esta institución se sienten seguros	✓		✓		✓	
20	Línea 5	En esta institución los empleados de salud son siempre amables con los usuarios	✓		✓		✓	
21	Línea 5	El comportamiento de los empleados de esta institución transmiten confianza al usuario	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 1: EMPATÍA			SI	No	SI	No	SI	No
22	Línea 5	Esta institución da atención individualizada a sus usuarios	✓		✓		✓	
23	Línea 5	Los empleados de esta institución comprenden las necesidades específicas de sus usuarios	✓		✓		✓	
	Línea 5	En esta institución se preocupan por los intereses de los usuarios	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES			SI	No	SI	No	SI	No
24	Línea 5	Las instalaciones físicas de la institución son adecuadas para la comodidad y el confort del usuario	✓		✓		✓	
25	Línea 5	La institución cuenta con equipos modernos	✓		✓		✓	
26	Línea 5	Los empleados de salud de esta institución cuentan con vestimenta adecuada	✓		✓		✓	
27	Línea 5	La publicidad de la institución da confianza en los servicios que presta	✓		✓		✓	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: CASILLAS CASILLAS PEDAS

DNI: 09925834

Especialidad del validador: DR. EN ADMINISTRACIÓN

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- *Claridad: 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.

21 de noviembre del 2019

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dra. Mercedes La Riva, Monica

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Profesional de Administración en la UCV filial Lima – Campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el título profesional de Licenciado en Administración.

El título de la investigación es: "Gestión Administrativa y su influencia en la calidad de servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios, 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión de las Organizaciones, docencia universitaria y actividades de investigación demostrada en la Facultad de Ciencias Empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente,



Firma

Esther Ccorahua Cerdan

D.N.I: 48149914



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS
VARIABLES GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS**

Ítem		Ítem	Puntuación		Puntuación		Cambio		Dependencia
VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA									
DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN			Si	No	Si	No	Si	No	
1	Libert 5	La declaración de la misión y visión es el primer paso para la definición de estrategias.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Libert 5	La institución cuenta con personal necesario para brindar una atención personalizada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	Libert 5	La institución debe contar con un plan de contingencia para resolver eventos imprevistos a los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN			Si	No	Si	No	Si	No	
4	Libert 5	Una estructura organizacional adecuada asegura una correcta distribución de funciones.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	Libert 5	Los folletos, carteles de temas de salud, informan al usuario sobre temas de interés.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	Libert 5	Se debe Organiza campañas de salud fuera de la institución para llegar a más usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN			Si	No	Si	No	Si	No	
7	Libert 5	El liderazgo de autoridades en la institución influye en el cumplimiento de objetivos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	Libert 5	La comunicación es clave para toda institución.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	Libert 5	Toda institución debe motivar con reconocimientos a sus empleados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 4: CONTROL			Si	No	Si	No	Si	No	
10	Libert 5	Toda institución debe evaluar el desempeño del personal constantemente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	Libert 5	Toda institución debe evaluar sus metas establecidas en la etapa planeación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	Libert 5	La institución debe realizar la verificación de sus sistemas instalados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO									
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD			Si	No	Si	No	Si	No	
13	Libert 5	La institución promueve calidad en los servicios que brinda.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	Libert 5	Los empleados de salud informan servicio que prestan.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	Libert 5	Cuando un usuario tiene un problema, la institución cuenta con una plataforma de atención para resolver problemas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 1: CAPACIDAD DE RESPUESTA			Si	No	Si	No	Si	No	
16	Libert 5	La institución proporciona el servicio en el tiempo establecido.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17	Libert 5	Cuando la institución promete hacer algo en un plazo determinado, lo realiza.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	Libert 5	En esta institución los empleados de salud están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD			Si	No	Si	No	Si	No	
19	Libert 5	Los usuarios de esta institución se sienten seguros.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



DIMENSION I: SEGURIDAD			Si	No	Si	No	Si	No
19	Likert 5	Los usuarios de esta institución se sienten seguros	✓		✓		✓	
20	Likert 5	En esta institución los empleados de salud son siempre amables con los usuarios	✓		✓		✓	
21	Likert 5	El comportamiento de los empleados de esta institución también confiere al usuario	✓		✓		✓	
DIMENSION I: EMPATIA			Si	No	Si	No	Si	No
22	Likert 5	Esta institución da atención individualizada a sus usuarios	✓		✓		✓	
23	Likert 5	Los empleados de esta institución comprenden las necesidades específicas de sus usuarios	✓		✓		✓	
	Likert 5	En esta institución se preocupan por los intereses de los usuarios	✓		✓		✓	
DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES			Si	No	Si	No	Si	No
24	Likert 5	Las instalaciones físicas de la institución son adecuadas para la comodidad y el confort del usuario	✓		✓		✓	
25	Likert 5	La institución cuenta con equipos modernos	✓		✓		✓	
26	Likert 5	Los empleados de salud de esta institución cuentan con vestimenta adecuada	✓		✓		✓	
27	Likert 5	La publicidad de la institución da confianza en los servicios que prestan	✓		✓		✓	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable Apellidos y nombres del juez validador Mg: Herrera Elisa Herrera de RivaDNI: 03425302Especialidad del validador: Salud Pública y Gobernabilidad.

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico planteado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es concreto, exacto y directo.

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

27 de noviembre del 2018

Anexo 7. Resultados de validez: aplicabilidad por juicio de experto

Tabla 12
Resultados de validez por juicio de expertos

Nº	Experto	Grado Máximo	Especialidad
01	Aliaga Correa, David Fernando	Magister	Administración
02	Costilla Castilla, Pedro	Doctor	Administración
03	Barca Barrientos, Jesús Enrique	Magister	Master of Business Administration
04	Vásquez Espinoza, Juan Manuel	Doctor	Administración
05	Cuba Mayuri, Ena	Magister	Gestión de Organizaciones
06	Fernández Bedoya, Víctor	Magister	Administración
07	Hugo Meneses La Riva, Mónica	Doctora	Salud Pública y Gobernabilidad

Fuente: Elaboración propia

Anexo 8. Cálculo del v. Aiken

La validez fue obtenida de cada ítem mediante la aplicación de coeficiente de V de Aiken, utilizando la siguiente fórmula.

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

Siendo:

S= la sumatoria de si

si = valor asignado por el juez i

n = número de jueces

c= número de valores de la escala de valoración (2, en este caso)

Anexo 9. Coeficiente de v. Aiken

Tabla 13
Coeficiente de V. AIKEN

Ítem	V.AIKEN GENERAL
1.La declaración de la misión y visión es el primer paso para la definición de estrategias.	1.00
2.La institución cuenta con personal necesario para brindar una atención personalizada.	0.95
3. La institución debe contar con su plan de contingencia para resolver eventos imprevistos a los usuarios.	0,95
4.Una estructura organizacional adecuada asegura una correcta distribución de funciones.	1.00
5.Los folletos , carteles de temas de salud , informan al usuario sobre temas de interés.	1.00
6.Se debe organizar campañas de salud fuera de la institución para llegar a más usuarios.	0,95
7.El liderazgo de autoridades en la institución influencia en el cumplimiento de objetivos.	1,00
8.La comunicación es clave para toda institución.	1.00
9.Toda institución debe motivar con reconocimientos a sus empleados.	1.00
10.Toda institución debe evaluar el desempeño del personal constantemente.	1.00
11.Toda institución debe evaluar sus metas establecidas en la etapa de planeación.	0,95
12.La institución debe realizar la verificación de sus sistemas instalados.	1,00
13.La institución promueve calidad en el servicios que brinda.	1.00
14.Los empleados de salud informan el servicio que prestan.	1.00
15.Cuando un usuario tiene problemas, la institución cuenta con una plataforma de atención para resolver problemas.	1.00
16.La institución proporciona el servicio en el tiempo establecido.	1.00
17.Cuando la institución promete hacer algo en un plazo determinado, lo realiza.	1.00
18.En esta institución los empleados de salud están siempre dispuesto a ayudar a los usuarios.	1.00
19.Los usuarios de esta institución se sienten seguros.	1.00
20. En esta institución los empleados de salud son siempre amables con los usuarios.	1.00
21.El comportamiento de los empleados de esta institución transmiten confianza al usuario.	0,95
22.Esta institución da atención individualizada a sus usuarios.	1.00
23.Los empleados de esta institución comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.	1.00
24. En esta institución se preocupan por los interés de los usuarios.	
25.Las instalaciones físicas de la institución son adecuadas para la comodidad y el confort del usuario.	1.00
26.La institución cuenta con equipos modernos.	1.00
27.Los empleados de salud de esta institución cuenta con vestimenta adecuada.	1.00
28.La publicidad de la institución de confianza en los servicios que prestan	1.00
TOTAL	0.99

Anexo 10. Resultados de fiabilidad: coeficiente de alfa de cronbach general, variable y dimensión.

Tabla 14
Coeficiente de Alfa de cronbach general

Cronbach's Alpha	N of Ítems
0,933	28

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 2, el coeficiente de **Alfa de Cronbach general** es de 0,933, por lo tanto, es considerado **excelente** según la valoración de Chávez-Mendoza y Rodríguez-Miranda (2018).

Tabla 15
Coeficiente de Alfa de cronbach por variable

Variables	Cronbach`s Alpha	N of items
Gestión administrativa	0,874	12
Calidad de Servicio	0,908	16

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 15 el coeficiente de Alfa de Cronbach la variable independiente de Gestión administrativa es de 0,874 y la variable dependiente de Calidad de servicio es de 0,908. de acuerdo con Chávez Mendoza y Rodríguez-Miranda (2018).

Tabla 16
Coeficiente de Alfa de cronbach por dimensión e indicador

Variables	Cronbach's Alpha	N of Items
D1. PLANEACIÓN	0,621	3
D2. ORGANIZACIÓN	0,608	3
D3. DIRECCIÓN	0,796	3
D4. CONTROL	0,760	3
D5. FIABILIDAD	0,611	3
D6. CAPACIDAD DE RESPUESTA	0,773	3
D7. SEGURIDAD	0,832	3
D8. EMPATÍA	0,807	3

Se realizó un análisis más profundo al determinar el alfa de cronbach de cada dimensión, obteniendo los resultados de 0,601, 0,621, 0,608, 0,760 para las de la variable 1 Gestión administrativa (dimensión 1, dimensión 2, dimensión 3, dimensión 4) y 0,611, 0,773 0,832, 0,817, 0,990 para las dimensiones de la variable 2 (dimensión 5, dimensión 6, dimensión 7, dimensión 8, dimensión 9), de acuerdo con Chávez Mendoza y Rodríguez-Miranda (2018).

Anexo 11: Resultados de fiabilidad: coeficiente de dos mitades de guttman general.

Tabla 17

Resultados de coeficiente de dos mitades de Guttman general

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	0,872
		N of Items	14 ^a
	Part 2	Value	0,905
		N of Items	14 ^b
	Total N of Items		28
Correlation Between Forms			0,725
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		0,841
	Unequal Length		0,841
Guttman Split-Half Coefficient			0,835

Fuente: SPSS versión 26

Se vio conveniente realizar la prueba de **dos mitades de Guttman**, a fin de obtener una segunda opinión de confiabilidad, obteniendo el valor de 0,835 (Bueno), de acuerdo con Chávez Mendoza y Rodríguez-Miranda (2018).

Anexo 12: Resultados de fiabilidad: coeficiente de alfa de cronbach si se elimina algún elemento.

Tabla 18

Coeficiente de alfa de cronbach si se elimina algún elemento

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1,La declaración de la misión y visión es el primer paso para la definición de estrategias.	113,43	152,365	0,540	0,931
2,La Institución cuenta con personal necesario para brindar una atención personalizada.	113,48	151,289	0,565	0,930
3,La institución debe contar con un plan de contingencia para resolver eventos imprevistos a los usuarios.	113,17	153,768	0,461	0,932
4.Una estructura organizacional adecuada asegura una correcta distribución de funciones	113,32	152,802	0,596	0,930
5.Los folletos, carteles de temas de salud, informan al usuario sobre temas de interés	113,43	153,280	0,458	0,932
6.Se debe Organiza campañas de salud fuera de la Institución para llegar a más usuarios.	113,04	153,646	0,505	0,931
7.El liderazgo de autoridades en la Institución influencia en el cumplimiento de objetivos	113,37	151,910	0,498	0,931
8.La comunicación es clave para toda Institución	113,13	152,768	0,609	0,930
9.Toda Institución debe motivar con reconocimientos a sus empleados	113,17	152,564	0,502	0,931
10.Toda Institución debe evaluar el desempeño del personal constantemente	113,09	155,221	0,461	0,932

11.Toda Institución debe evaluar sus metas establecidas en la etapa planeación.	113,17	152,306	0,604	0,930
12.La Institución debe realizar la verificación de sus sistemas instalados	113,21	150,106	0,622	0,930
13.La Institución promueve calidad en los servicios que brinda	113,62	150,404	0,558	0,930
14.Los empleados de salud informan servicio que prestan	113,58	154,359	0,381	0,933
15.Cuando un usuario tiene un problema, la Institución tiene una plataforma de atención para resolver problemas	113,66	151,670	0,560	0,930
16.La Institución proporciona el servicio en el tiempo establecido	113,68	150,588	0,568	0,930
17.Cuando la Institución promete hacer algo en un plazo determinado, lo realiza	113,60	150,966	0,561	0,930
18.En esta Institución los empleados de salud están siempre dispuesto a ayudar a los usuarios	113,60	152,471	0,537	0,931
19.Los usuarios de esta Institución se sienten seguros	113,67	150,257	0,618	0,930
20.En esta Institución los empleados de salud son siempre amables con los usuarios	113,72	150,830	0,551	0,931
21.El comportamiento de los empleados de esta Institución transmiten confianza al usuario	113,78	148,944	0,672	0,929
22.Esta Institución da atención individualizada a sus usuarios	113,79	151,344	0,558	0,930
23.Los empleados de esta Institución comprenden las necesidades específicas de sus usuarios	113,88	150,255	0,577	0,930
24.En esta Institución se preocupan por los intereses de los usuarios	113,76	149,702	0,615	0,930

25.Las instalaciones físicas de la Institución son adecuadas para la comodidad y el confort del usuario	113,17	151,380	0,593	0,930
26.La Institución cuenta con equipos modernos	113,20	151,228	0,603	0,930
27.Los empleados de salud de esta Institución cuentan con vestimenta adecuada	113,20	150,425	0,624	0,930
28.La publicidad de la Institución da confianza en los servicio que prestan	113,22	150,314	0,605	0,930

Fuente: SPSS versión 26

Anexo 13: Cálculo de la muestra

De acuerdo con el Instituto Nacional de Informática (2015) nos dice que la región de Puerto Maldonado tiene una población de 137,316 personas (Anexo 8), a pesar de saber la cantidad de pobladores no conocemos la cantidad exacta de usuarios que van frecuentemente al Hospital es por ellos que la población será infinita.

Fórmula para calcular la población infinita.

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

Donde:

Z=1,96 (nivel de confianza con 95%)

p=0,5 (Porcentaje de población que tiene atributo deseado)

q=0,5 (Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 1-p)

e= 0,05 (Error de estimación máximo aceptado)

n= Tamaño de la muestra

$$384,16 = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2}$$

La muestra es 384 personas y la prueba piloto fue de 38 la cual fue aplicada a un 10% de la población, siendo 38 personas.

Anexo 15: Resultados descriptivos por ítem.

Tabla 19

Pregunta 1: La declaración de la misión y visión es el primer paso para la definición de estrategias.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	5	1,3	1,3	1,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	57	14,8	14,8	16,1
	De acuerdo	175	45,6	45,6	61,7
	Totalmente de acuerdo	147	38,3	38,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 19, para la pregunta 1 existen 5 personas que indicaron estar en desacuerdo, 57 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 175 de acuerdo y 147 totalmente de acuerdo, 1,3%, 14,8%, 45,6% y 38,3% de la muestra respectivamente.

Tabla 20

Pregunta 2: La Institución cuenta con personal necesario para brindar una atención personalizada.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	6	1,6	1,6	1,6
	En desacuerdo	3	0,8	0,8	2,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	46	12,0	12,0	14,3
	De acuerdo	199	51,8	51,8	66,1
	Totalmente de acuerdo	130	33,9	33,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo a la tabla 20, para la pregunta 2 existen 6 personas que indicaron estar totalmente de acuerdo, 3 en desacuerdo, 46 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 199 de

acuerdo y 130 totalmente de acuerdo, 1,6%, 0,8%, 12,0%, 51,8%, 33,9% de la muestra respectivamente.

Tabla 21

Pregunta 3: La institución debe contar con un plan de contingencia para resolver eventos imprevistos a los usuarios.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	14	3,6	3,6	3,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	3,6	3,6	7,3
	De acuerdo	134	34,9	34,9	42,2
	Totalmente de acuerdo	222	57,8	57,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 21, para la pregunta 3 existen 14 personas que indicaron estar en desacuerdo, 14 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 134 de acuerdo y 222 totalmente de acuerdo, 3,6%, 3,6%, 34,9% y 57,8% de la muestra respectivamente.

Tabla 22

Pregunta 4: Una estructura organizacional adecuada asegura una correcta distribución de funciones

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	5	1,3	1,3	1,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	23	6,0	6,0	7,3
	De acuerdo	201	52,3	52,3	59,6
	Totalmente de acuerdo	155	40,4	40,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 22, para la pregunta 4 existen 5 personas que indicaron estar en desacuerdo, 23 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 201 de acuerdo y 155 totalmente de acuerdo, 1,3%, 6,0%, 52,3% y 40,4% de la muestra respectivamente.

Tabla 23

Pregunta 5: Los folletos, carteles de temas de salud, informan al usuario sobre temas de interés

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	4	1,0	1,0	1,0
	En desacuerdo	5	1,3	1,3	2,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	46	12,0	12,0	14,3
	De acuerdo	182	47,4	47,4	61,7
	Totalmente de acuerdo	147	38,3	38,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo a la tabla 23, para la pregunta 5 existen 4 personas que indicaron estar totalmente de acuerdo, 5 en desacuerdo, 46 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 182 de acuerdo y 147 totalmente de acuerdo, 1,0%, 1,3%, 12,0%, 47,4%, 38,3% de la muestra respectivamente.

Tabla 24

Pregunta 6: Se debe Organiza campañas de salud fuera de la Institución para llegar a más usuarios.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	6	1,6	1,6	1,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	26	6,8	6,8	8,3
	De acuerdo	87	22,7	22,7	31,0
	Totalmente de acuerdo	265	69,0	69,0	100,0

Total	384	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 24, para la pregunta 6 existen 6 personas que indicaron estar en desacuerdo, 26 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 87 de acuerdo y 265 totalmente de acuerdo, 1,6%, 6,8%, 22,7% y 69,0% de la muestra respectivamente.

Tabla 25

Pregunta 7: El liderazgo de autoridades en la Institución influencia en el cumplimiento de objetivos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	11	2,9	2,9	2,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	60	15,6	15,6	18,5
	De acuerdo	129	33,6	33,6	52,1
	Totalmente de acuerdo	184	47,9	47,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 25, para la pregunta 6 existen 11 personas que indicaron estar en desacuerdo, 60 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 129 de acuerdo y 184 totalmente de acuerdo, 2,9%, 15,6%, 33,6% y 47,9% de la muestra respectivamente.

Tabla 26

Pregunta 8: La comunicación es clave para toda Institución

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	29	7,6	7,6	7,6
	De acuerdo	133	34,6	34,6	42,2
	Totalmente de acuerdo	222	57,8	57,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo a la tabla 26, para la pregunta 8 existen 29 personas que indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 133 de acuerdo y 222 totalmente de acuerdo, 7,6%, 34,6 y 57,8% de la muestra respectivamente.

Tabla 27

Pregunta 9: Toda Institución debe motivar con reconocimientos a sus empleados

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	5	1,3	1,3	1,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	51	13,3	13,3	14,6
	De acuerdo	88	22,9	22,9	37,5
	Totalmente de acuerdo	240	62,5	62,5	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 27, para la pregunta 9 existen 5 personas que indicaron estar en desacuerdo, 51 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 88 de acuerdo y 240 totalmente de acuerdo, 1,3%, 13,3%, 22,9% y 62,5% de la muestra respectivamente.

Tabla 28

Pregunta 10: Toda Institución debe evaluar el desempeño del personal constantemente

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	26	6,8	6,8	6,8
	De acuerdo	123	32,0	32,0	38,8
	Totalmente de acuerdo	235	61,2	61,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo a la tabla 28, para la pregunta 10 existen 26 personas que indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 123 de acuerdo y 235 totalmente de acuerdo, 6,8%, 32,0 y 61,2% de la muestra respectivamente.

Tabla 29

Pregunta 11: Toda Institución debe evaluar sus metas establecidas en la etapa planeación.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	38	9,9	9,9	9,9
	De acuerdo	131	34,1	34,1	44,0
	Totalmente de acuerdo	215	56,0	56,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo a la tabla 29, para la pregunta 11 existen 38 personas que indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 131 de acuerdo y 215 totalmente de acuerdo, 9,9%, 34,1 y 56,0% de la muestra respectivamente.

Tabla 30

Pregunta 12: La Institución debe realizar la verificación de sus sistemas instalados

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	6	1,6	1,6	1,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	54	14,1	14,1	15,6
	De acuerdo	96	25,0	25,0	40,6
	Totalmente de acuerdo	228	59,4	59,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 30, para la pregunta 12 existen 6 personas que indicaron estar en desacuerdo, 54 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 96 de acuerdo y 228 totalmente de acuerdo, 1,6%, 14,1%, 25,9% y 59,4% de la muestra respectivamente.

Tabla 31

Pregunta 13: La Institución promueve calidad en los servicios que brinda

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	3	0,8	0,8	0,8
	En desacuerdo	18	4,7	4,7	5,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	62	16,1	16,1	21,6
	De acuerdo	187	48,7	48,7	70,3
	Totalmente de acuerdo	114	29,7	29,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo a la tabla 31, para la pregunta 13 existen 3 personas que indicaron estar totalmente de acuerdo, 18 en desacuerdo, 62 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 187 de acuerdo y 114 totalmente de acuerdo, 0,8%, 4,7%, 16,1%, 48,7%, 29,7% de la muestra respectivamente.

Tabla 32

Pregunta 14: Los empleados de salud informan servicio que prestan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	7	1,8	1,8	1,8
	En desacuerdo	15	3,9	3,9	5,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	30	7,8	7,8	13,5
	De acuerdo	230	59,9	59,9	73,4
	Totalmente de acuerdo	102	26,6	26,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo a la tabla 32, para la pregunta 14 existen 7 personas que indicaron estar totalmente de acuerdo, 15 en desacuerdo, 30 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 230 de acuerdo y 102 totalmente de acuerdo, 1,8%, 3,9%, 7,8%, 59,9%, 26,6% de la muestra respectivamente.

Tabla 33

Pregunta 15: Cuando un usuario tiene un problema, la Institución tiene una plataforma de atención para resolver problemas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	3	0,8	0,8	0,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	107	27,9	27,9	28,6
	De acuerdo	172	44,8	44,8	73,4
	Totalmente de acuerdo	102	26,6	26,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 33, para la pregunta 15 existen 3 personas que indicaron estar en desacuerdo, 107 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 172 de acuerdo y 102 totalmente de acuerdo, 0,8%, 27,9%, 44,8% y 26,6% de la muestra respectivamente.

Tabla 34

Pregunta 16: La Institución proporciona el servicio en el tiempo establecido

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	14	3,6	3,6	3,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	97	25,3	25,3	28,9
	De acuerdo	166	43,2	43,2	72,1
	Totalmente de acuerdo	107	27,9	27,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 34, para la pregunta 16 existen 14 personas que indicaron estar en desacuerdo, 97 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 166 de acuerdo y 107 totalmente de acuerdo, 3,6%, 25,3%, 43,2% y 27,9 % de la muestra respectivamente.

Tabla 35

Pregunta 17: Cuando la Institución promete hacer algo en un plazo determinado, lo realiza

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	17	4,4	4,4	4,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	67	17,4	17,4	21,9
	De acuerdo	186	48,4	48,4	70,3
	Totalmente de acuerdo	114	29,7	29,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 35, para la pregunta 17 existen 17 personas que indicaron estar en desacuerdo, 67 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 186 de acuerdo y 114 totalmente de acuerdo, 4,4%, 17,4%, 48,9% y 29,7% de la muestra respectivamente.

Tabla 36

Pregunta 18: En esta Institución los empleados de salud están siempre dispuesto a ayudar a los usuarios.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	16	4,2	4,2	4,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	48	12,5	12,5	16,7
	De acuerdo	226	58,9	58,9	75,5
	Totalmente de acuerdo	94	24,5	24,5	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 36, para la pregunta 18 existen 16 personas que indicaron estar en desacuerdo, 48 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 226 de acuerdo y 94 totalmente de acuerdo, 4,2%, 12,5%, 58,9% y 24,5% de la muestra respectivamente.

Tabla 37

Pregunta 19: Los usuarios de esta Institución se sienten seguros

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	3	0,8	0,8	0,8
	En desacuerdo	8	2,1	2,1	2,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	83	21,6	21,6	24,5
	De acuerdo	197	51,3	51,3	75,8
	Totalmente de acuerdo	93	24,2	24,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 36, para la pregunta 19 existen 3 personas que indicaron estar totalmente en desacuerdo, 8 en desacuerdo, 83 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 197 de acuerdo y 93 totalmente de acuerdo, 0,8%, 2,1%, 21,6%, 51,3% y 24,2% de la muestra respectivamente.

Tabla 38

Pregunta 20: En esta Institución los empleados de salud son siempre amables con los usuarios

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	17	4,4	4,4	4,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	97	25,3	25,3	29,7
	De acuerdo	170	44,3	44,3	74,0
	Totalmente de acuerdo	100	26,0	26,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 38, para la pregunta 20 existen 17 personas que indicaron estar en desacuerdo, 97 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 170 de acuerdo y 100 totalmente de acuerdo, 4,4%, 25,3%, 44,3% y 26,0% de la muestra respectivamente.

Tabla 39

Pregunta 21: El comportamiento de los empleados de esta Institución transmiten confianza al usuario.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	18	4,7	4,7	4,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	101	26,3	26,3	31,0
	De acuerdo	184	47,9	47,9	78,9
	Totalmente de acuerdo	81	21,1	21,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo a la tabla 39, para la pregunta 21 existen 18 personas que indicaron estar en desacuerdo, 101 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 184 de acuerdo y 81 totalmente de acuerdo, 4,7%, 26,3%, 47,9 y 21,1 de la muestra respectivamente.

Tabla 40

Pregunta 22: Esta Institución da atención individualizada a sus usuarios

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	9	2,3	2,3	2,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	126	32,8	32,8	35,2
	De acuerdo	166	43,2	43,2	78,4
	Totalmente de acuerdo	83	21,6	21,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 40, para la pregunta 22 existen 9 personas que indicaron estar en desacuerdo, 126 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 166 de acuerdo y 83 totalmente de acuerdo, 2,3%, 32,8%, 43,2% y 21,6 de la muestra respectivamente.

Tabla 41

Pregunta 23: Los empleados de esta Institución comprenden las necesidades específicas de sus usuarios

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	17	4,4	4,4	4,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	141	36,7	36,7	41,1
	De acuerdo	146	38,0	38,0	79,2
	Totalmente de acuerdo	80	20,8	20,8	100,0
Total		384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 41, para la pregunta 23 existen 17 personas que indicaron estar en desacuerdo, 141 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 149 de acuerdo y 80 totalmente de acuerdo, 4,4%, 36,7%, 38,0% y 20,8% de la muestra respectivamente.

Tabla 42

Pregunta 24: En esta Institución se preocupan por los intereses de los usuarios

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	14	3,6	3,6	3,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	114	29,7	29,7	33,3
	De acuerdo	162	42,2	42,2	75,5
	Totalmente de acuerdo	94	24,5	24,5	100,0
Total		384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 42, para la pregunta 24 existen 14 personas que indicaron estar en desacuerdo, 114 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 162 de acuerdo y 94 totalmente de acuerdo, 3,6%, 29,7%, 42,2% y 24,5 % de la muestra respectivamente.

Tabla 43

Pregunta 25: Las instalaciones físicas de la Institución son adecuadas para la comodidad y el confort del usuario

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	6	1,6	1,6	1,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	39	10,2	10,2	11,7
	De acuerdo	110	28,6	28,6	40,4
	Totalmente de acuerdo	229	59,6	59,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 43, para la pregunta 25 existen 6 personas que indicaron estar en desacuerdo, 39 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 110 de acuerdo y 229 totalmente en desacuerdo, 1,6%, 10.2%, 28,6%, 59,6% de la muestra respectivamente.

Tabla 44

Pregunta 26: La Institución cuenta con equipos modernos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	6	1,6	1,6	1,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	39	10,2	10,2	11,7
	De acuerdo	119	31,0	31,0	42,7
	Totalmente de acuerdo	220	57,3	57,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 44, para la pregunta 26 existen 6 personas que indicaron estar en desacuerdo, 39 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 119 de acuerdo y 220 totalmente de acuerdo, 1,6%, 10,2%, 31,0% y 57,3% de la muestra respectivamente.

Tabla 45

Pregunta 27: Los empleados de salud de esta Institución cuentan con vestimenta adecuada

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	6	1,6	1,6	1,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	47	12,2	12,2	13,8
	De acuerdo	104	27,1	27,1	40,9
	Totalmente de acuerdo	227	59,1	59,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 45, para la pregunta 27 existen 6 personas que indicaron estar en desacuerdo, 47 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 104 de acuerdo y 227 totalmente de acuerdo, 1,6%, 12,2%, 27,1 % y 59,1 % de muestra respectivamente.

Tabla 46

Pregunta 28: La publicidad de la Institución da confianza en los servicios que prestan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	6	1,6	1,6	1,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	56	14,6	14,6	16,1
	De acuerdo	95	24,7	24,7	40,9
	Totalmente de acuerdo	227	59,1	59,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 46, para la pregunta 28 existen 6 personas que indicaron estar en desacuerdo, 56 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 95 de acuerdo y 227 totalmente de acuerdo, 2,6 %, 14,6 %, 24.7 %y 59,1 % de muestra respectivamente.

Anexo 17. Diapositivas de defensa de tesis

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Gestión Administrativa y su influencia en la Calidad de Servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios ,2019

PRESENTADO POR
Ccorahua Cerdan, Esther
ASESOR
Mgtr. Víctor Hugo Fernández Bedoya

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Gestión de Organizaciones

Lima, Perú
2020

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

REALIDAD PROBLEMÁTICA



HOSPITAL SANTA ROSA
CALIDAD PARA NUESTRO QUERIDO

Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

I. INTRODUCCIÓN

Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

TRABAJOS PREVIOS

Rocaforte (2013), en una investigación para la Universidad de la que en la de Santa Rosa (Perú) Ciencias Administrativas, en la Libertad, Ecuador, presentó un trabajo de investigación titulado "Gestión Administrativa y su influencia en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Maritza". Por lo que en la provincia de Santo Domingo, en el 2017, Dicho es experimental. El objeto de esta investigación fue: Evaluar gestión administrativa que incide en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Maritza de la Provincia de Azuay. A través de las hipótesis o expectativas se logró determinar si la gestión administrativa realizada influye significativamente en la calidad de servicio de la cooperativa de transporte Maritza ya que el resultado de la prueba chi cuadrado es 0,03 siendo este menor a 0,05. Por lo que se llega a la conclusión que no se cumplen las hipótesis administrativas. En consecuencia, en su conclusión, el grado de calidad constatada por los usuarios es mala.

Ortiz (2011), en una investigación para la Universidad Técnica de Ambato, en Ambato, Ecuador, presentó un trabajo titulado "Gestión de Gestión Administrativa y su influencia en la calidad del servicio del Hospital Ambato de la ciudad de Ambato". En la tesis el grado de enfoque cuantitativo, el tipo de enfoque. Su objetivo de la investigación es: Identificar cómo se mide la calidad de Gestión Administrativa a través de la medición de la calidad del servicio al cliente. La muestra de los clientes del Hospital Ambato. A través de la prueba estadística t, con los resultados obtenidos se sugiere la hipótesis de implementar un sistema de gestión de calidad en el sistema de gestión de la calidad del servicio al cliente. Por lo que se llega a la conclusión que el resultado de la prueba chi cuadrado es menor a 0,05. Por lo que se llega a la conclusión que el sistema de gestión de calidad implementado en el Hospital Ambato es bueno, ya que los clientes están satisfechos con el servicio al cliente.

Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019

TRABAJOS PREVIOS

Díaz y Ortiz (2018), en una investigación para la Universidad Daniel Alcides Cerón, en Cerro de Pasco, presentaron un trabajo de investigación titulado: "La Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad de servicio educativo en la facultad de Ciencias empresariales (UNOAC)". Tipo de investigación cualitativa, nivel no experimental y el diseño descriptivo. Su objetivo de esta investigación es: Identificar la incidencia que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en la Facultad de Ciencias Empresariales. Con la prueba estadística se logró obtener el resultado utilizando la prueba de chi cuadrado en la hipótesis general siendo el resultado 0,01, menor a 0,05, por lo tanto, se llega a concluir que, si existe una incidencia directa y significativa dentro de gestión administrativa y en la calidad de servicio. Esperarlo que debe a ser una mejora en la incidencia en la Facultad de Ciencias Empresariales.

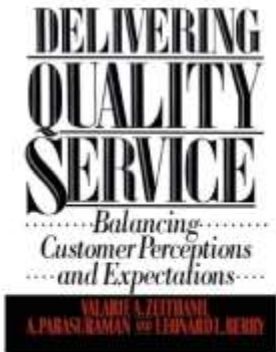
Sandoval (2018), en una investigación para la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, presentó un trabajo titulado: "La Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad de servicio de la agencia agraria Aloy del gobierno regional de Arequipa, Arequipa 2018". Esta investigación tiene el enfoque cuantitativo, subtipo aplicada, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. El objetivo de la investigación es: Determinar si la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Agencia Agraria Aloy. Con la prueba estadística chi cuadrado se logró obtener el resultado mayor a 0,05, demostrando así que la hipótesis es aceptada y que la planificación influye en la calidad de servicio de la Agencia Agraria Aloy, esta conclusión se dio en base a los resultados estadísticos finales.

TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA



VI: Gestión administrativa
Según Fayol (1916), en su libro *Administration industrielle et generale* la gestión administrativa como la doctrina que tiene como objetivo el manejo del mando de las empresas, ya sean industriales, militares o de cualquier rubro, los procedimientos y pautas responden a las penurias del ejercicio como a la escasez de la industria, así también aporó a Gestión de organizaciones la teoría básica también llamada corriente fayolista en su honor esta teoría busca la eficiencia administrativa y moderna

TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA



VD: Calidad de Servicio
Según Zeithaml, Bitner y Gremler (2009), mencionan que las diferencias entre las expectativas generales de los clientes y sus percepciones respecto al servicio de un proveedor puede contribuir a medir la calidad en el servicio. Es por ello que desarrollaron el modelo servqual, el servqual es un instrumento que sirve para medir el servicio que con lleva 5 dimensiones.

METODOLOGÍA

- Problemas
- Hipótesis
- Objetivos



JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA: El proyecto se justifica de manera que es importante para las instituciones de salud hagan adecuaciones y mejoras en su gestión administrativa, con el fin de poder mejorar los indicadores en calidad, del cual es tomado en el usuario de los servicios.

JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA: El proyecto permitirá caracterizar los diferentes procesos administrativos en el área de planificación, organización, dirección y control de la institución hospitalaria que se encuentra ubicada en un lugar fronterizo del Perú; así como se podrá obtener información sobre calidad de los servicios de salud donde el usuario determina en el momento de la recolección de datos.

JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA: El resultado de la presente permitirá caracterizar las situaciones actuales de la gestión administrativa del hospital y su influencia en la calidad de servicios aportando con información a las autoridades de turno con el fin de dar mejoras a la calidad de los servicios.
El resultado del este proyecto contribuirá con el documento técnico de importancia para implementar mejoras de calidad en los servicios.

Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicios en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN



Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicios en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019.

II. METODOLOGÍA

Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicios en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019

Variable	Definición de la Variable	Operacional	Indicadores	ITEMS
OBJETIVO ADMINISTRATIVO	El propósito que persiguen los usuarios institucionales y de la empresa, organización, dirección y control (Gómez, 2012)	ELABORACIÓN	Planificación estratégica Servicios de estrategia	<ul style="list-style-type: none"> El desarrollo de la misión y visión de la organización y su influencia. La definición clara de metas y objetivos para lograr las misiones y visiones. La articulación entre cada una de las etapas de la estrategia para lograr metas superiores a las partes.
		ORGANIZACIÓN	Estructura organizacional Estrategia de recursos Alimentación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> La estructura organizacional adecuada según las características de la empresa. Los recursos, canales de flujo de información y control entre áreas de la empresa. El sistema de gestión de la calidad que se implementa en la empresa.
		DIRECCIÓN	Liderazgo Comunicación efectiva Estrategia de marketing	<ul style="list-style-type: none"> El liderazgo se ejerce de la institución educativa en el cumplimiento de sus misiones. La comunicación es clave para sus instituciones. Todo institución debe contar con reconocimiento a sus objetivos.
		CONTROL	Evaluación de desempeño del personal Evaluación de costos Supervisión de calidad asociada	<ul style="list-style-type: none"> Todo institución debe evaluar el desempeño del personal. Todo institución debe evaluar sus costos relacionados a sus planes de negocio. La institución debe realizar la medición de sus procesos asociados.
		EFECTIVIDAD	Desempeño del servicio Satisfacción oportuna a los clientes Bases de recursos de producción	<ul style="list-style-type: none"> La institución proveerá servicios que son de alta calidad. Un propósito de cada institución es proporcionar. Garantía en sus servicios y procesos, se realizan también en sus actividades de apoyo para mejorar procesos.
CALIDAD DE SERVICIO	Definición de la calidad: 1991, el término calidad define la impresión que se genera en el cliente en la calidad de servicio, el cliente se refiere a cualquier persona que el servicio se presta para que el cliente perciba que el servicio que recibe es de alta calidad. (Gómez, 2012)	EFECTIVIDAD DE	Logro de objetivos del servicio Satisfacción del servicio Satisfacción de usuarios o clientes	<ul style="list-style-type: none"> La institución proveerá servicios de alta calidad. Garantía de servicios que se prestan a sus clientes, se realiza. El servicio se realiza de manera que el cliente perciba que el servicio que recibe es de alta calidad.
		EFECTIVIDAD DE	Compromiso de la institución Tiempo de respuesta Seguridad en respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Un aspecto de cada institución es garantizar. El tiempo de respuesta de cada institución es de alta calidad. El cumplimiento de sus servicios de manera que el cliente perciba que el servicio que recibe es de alta calidad.
		EFECTIVIDAD DE	Atención personalizada Los servicios brindados al usuario El tiempo de entrega de los servicios	<ul style="list-style-type: none"> Un aspecto de cada institución es proporcionar servicios que son de alta calidad. La institución se preocupa por sus clientes de alta calidad.
		EFECTIVIDAD DE	Atención personalizada Atención de los usuarios Atención del personal	<ul style="list-style-type: none"> Un aspecto de cada institución es proporcionar servicios que son de alta calidad. El tiempo de respuesta de cada institución es de alta calidad. El cumplimiento de sus servicios de manera que el cliente perciba que el servicio que recibe es de alta calidad.
		EFECTIVIDAD DE	Atención personalizada Atención de los usuarios Atención del personal	<ul style="list-style-type: none"> Un aspecto de cada institución es proporcionar servicios que son de alta calidad. El tiempo de respuesta de cada institución es de alta calidad. El cumplimiento de sus servicios de manera que el cliente perciba que el servicio que recibe es de alta calidad.
		EFECTIVIDAD DE	Atención personalizada Atención de los usuarios Atención del personal	<ul style="list-style-type: none"> Un aspecto de cada institución es proporcionar servicios que son de alta calidad. El tiempo de respuesta de cada institución es de alta calidad. El cumplimiento de sus servicios de manera que el cliente perciba que el servicio que recibe es de alta calidad.
		EFECTIVIDAD DE	Atención personalizada Atención de los usuarios Atención del personal	<ul style="list-style-type: none"> Un aspecto de cada institución es proporcionar servicios que son de alta calidad. El tiempo de respuesta de cada institución es de alta calidad. El cumplimiento de sus servicios de manera que el cliente perciba que el servicio que recibe es de alta calidad.

POBLACIÓN Y MUESTRA

De acuerdo con el Instituto Nacional de Informática (2015) nos dice que la región de Puerto Maldonado tiene una población de 137,316 personas (Anexo 8), a pesar de saber la cantidad de pobladores no conocemos la cantidad exacta de usuarios que van frecuentemente al Hospital es por ellos que la población será infinita. Fórmula para calcular la población infinita.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Donde:

Z=1,96 (nivel de confianza con 95%)

p=0,5 (Porcentaje de población que tiene atributo deseado)

q=0,5 (Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 1-p)

e= 0,05 (Error de estimación máximo aceptado)

n= Tamaño de la muestra

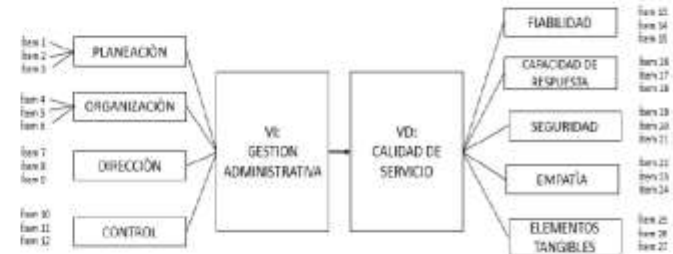
Reemplazando:

$$384,16 = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,05^2}$$

La muestra es 384 personas y la prueba piloto será de 38 que será aplicada a un 10% de la población, siendo 38 personas a las cuales se aplicará las encuestas.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.

Se elaboró un cuestionario (instrumento) que consta de 28 preguntas, cada una de ellas pertenece a un indicador, dimensión y variable. La técnica aplicada será la encuesta.

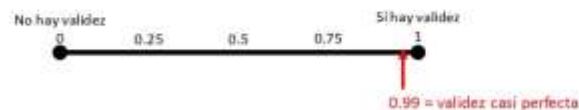


TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.

En cuanto a la validez, esta se determinó a través de juicio de expertos, cuyo resultado posteriormente se evaluó a través de la V de Aiken.

Nº	Experto	Estado	Especialidad
01	Alfago Correa, David Fernando	Magíster	Administración
02	Castillo Castilla, Pedro	Doctor	Administración
03	Banca Barrantes, Jesús Enrique	Magíster	Master of Business Administration
04	Vasquez Espinoza, Juan Manuel	Doctor	Administración
05	Cuñe Mayari, Eny	Magíster	Gestión de Organizaciones
06	Fernández Bedoya, Víctor Hugo	Magíster	Administración
07	Meneses La Riva, Mónica	Doctora	Salud Pública y Gobernabilidad

V. De Aiken general = 0.99



TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.

La confiabilidad fue obtenida a través de dos pruebas:

- Alfa de Cronbach
- 2 mitades de Guttman.

En ambos casos, se obtuvieron valores que permiten validar la confiabilidad del cuestionario.

TABLA 17

Variable	Valor
Constancia Alpha	0.922
Constancia Alpha	0.911
Constancia Alpha	0.902
Constancia Alpha	0.891
Constancia Alpha	0.881
Constancia Alpha	0.871
Constancia Alpha	0.861
Constancia Alpha	0.851
Constancia Alpha	0.841
Constancia Alpha	0.831
Constancia Alpha	0.821
Constancia Alpha	0.811
Constancia Alpha	0.801
Constancia Alpha	0.791
Constancia Alpha	0.781
Constancia Alpha	0.771
Constancia Alpha	0.761
Constancia Alpha	0.751
Constancia Alpha	0.741
Constancia Alpha	0.731
Constancia Alpha	0.721
Constancia Alpha	0.711
Constancia Alpha	0.701
Constancia Alpha	0.691
Constancia Alpha	0.681
Constancia Alpha	0.671
Constancia Alpha	0.661
Constancia Alpha	0.651
Constancia Alpha	0.641
Constancia Alpha	0.631
Constancia Alpha	0.621
Constancia Alpha	0.611
Constancia Alpha	0.601
Constancia Alpha	0.591
Constancia Alpha	0.581
Constancia Alpha	0.571
Constancia Alpha	0.561
Constancia Alpha	0.551
Constancia Alpha	0.541
Constancia Alpha	0.531
Constancia Alpha	0.521
Constancia Alpha	0.511
Constancia Alpha	0.501
Constancia Alpha	0.491
Constancia Alpha	0.481
Constancia Alpha	0.471
Constancia Alpha	0.461
Constancia Alpha	0.451
Constancia Alpha	0.441
Constancia Alpha	0.431
Constancia Alpha	0.421
Constancia Alpha	0.411
Constancia Alpha	0.401
Constancia Alpha	0.391
Constancia Alpha	0.381
Constancia Alpha	0.371
Constancia Alpha	0.361
Constancia Alpha	0.351
Constancia Alpha	0.341
Constancia Alpha	0.331
Constancia Alpha	0.321
Constancia Alpha	0.311
Constancia Alpha	0.301
Constancia Alpha	0.291
Constancia Alpha	0.281
Constancia Alpha	0.271
Constancia Alpha	0.261
Constancia Alpha	0.251
Constancia Alpha	0.241
Constancia Alpha	0.231
Constancia Alpha	0.221
Constancia Alpha	0.211
Constancia Alpha	0.201
Constancia Alpha	0.191
Constancia Alpha	0.181
Constancia Alpha	0.171
Constancia Alpha	0.161
Constancia Alpha	0.151
Constancia Alpha	0.141
Constancia Alpha	0.131
Constancia Alpha	0.121
Constancia Alpha	0.111
Constancia Alpha	0.101
Constancia Alpha	0.091
Constancia Alpha	0.081
Constancia Alpha	0.071
Constancia Alpha	0.061
Constancia Alpha	0.051
Constancia Alpha	0.041
Constancia Alpha	0.031
Constancia Alpha	0.021
Constancia Alpha	0.011
Constancia Alpha	0.001



MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS Y ASPECTOS ÉTICOS

Se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, porque esta prueba es adecuada para muestras mayores a 40 personas, así mismo si el valor de significación alimóni es mayor a 0,050 los valores datos no serán normales. Se describen datos descriptivos generales, los cuales muestran media, rango, sala máxima, mínimo, moda, varianza, rango. Se detallaron datos descriptivos por ítem (tablas de frecuencias), dando a conocer los resultados para cada pregunta realizada. Se realizó la prueba de hipótesis, mediante el estadístico chi cuadrado de Pearson aplicado a datos con variables cualitativas y con determinación asociación entre variables por lo tanto la influencia de causa efecto de una sobre otra, ya que el valor de significación alimóni es menor a 0,050 data validez a las hipótesis planteadas en esta investigación.

Esta investigación tendrá la autorización correspondiente del Hospital Santa Rosa para aplicar el instrumento, así como autorización del usuario para la participación voluntaria de los usuarios, manteniéndose en anonimato al participante sujeto de estudio, ya que contará con un consentimiento informado que se encuentra en el anexo 7.

Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019



Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019

PRUEBA DE NORMALIDAD DE KOLMOGOROV-SMIRNOV

Prueba de normalidad de Kolmogorov-smirnov

	VI. Gestión Administrativa	VD Calidad de Servicio
n	384	384
normal paramétrica		
mean	4,46	4,03
std. deviation	0,480	0,580
most extreme differences		
absolute	0,384	0,537
positive	0,564	0,537
negative	-,318	-,327
test statistic	0,368	0,537
asymp. sig. (2-tailed)	0,000	0,000

Fuente: SPSS version 26

KOLMOGOROV-SMIRNOV, los resultados para la variable independiente Gestión administrativa no contiene datos normales ya que su coeficiente fue de 0,000, así mismo la variable dependiente Calidad de servicio tampoco presenta características normales, ya que su nivel de coeficiente de Kolmogorov-Smirnov fue de 0,000.

DESCRIPTIVOS GENERALES

En la siguiente encuesta usted fue el invitado para elegir más usuarios de los empleados de administración con respecto a los servicios específicos de su unidad	SI	NO	OTRO	NO RESPONDIÓ	Media	Desviación Estándar	Minimo	Maximo
EL PLANIFICACIÓN	384	0	0	0	4,28	0,216	3,887	4,472
EL ORGANIZACIÓN	384	0	0	0	4,28	0,216	3,887	4,472
EL DISEÑO	384	0	0	0	4,28	0,216	3,887	4,472
EL CONTROL	384	0	0	0	4,28	0,216	3,887	4,472
EL FINANCIAMIENTO	384	0	0	0	4,28	0,216	3,887	4,472
EL CAPACIDAD DE RESPUESTA	384	0	0	0	4,28	0,216	3,887	4,472
OTRO SERVICIOS	384	0	0	0	4,28	0,216	3,887	4,472
DE IDENTIFICACIÓN	384	0	0	0	4,28	0,216	3,887	4,472
DE ELEMENTOS TANGIBLES	384	0	0	0	4,28	0,216	3,887	4,472
VELOCIDAD ADMINISTRATIVA	384	0	0	0	4,28	0,216	3,887	4,472
VELOCIDAD DE SERVICIO	384	0	0	0	4,03	0,216	3,630	4,388
Valores (New)	384							

De acuerdo a la tabla de descriptivos generales la media de respuestas para la variable independiente Gestión Administrativa fue 4,46 y la media de respuestas para las variables Dependiente Calidad de Servicio fue de 4,03 por lo tanto los encuestados respondieron mejor a las preguntas de la variable Independiente.

HIPÓTESIS

HIPÓTESIS	Chi-cuadrado	Sig. bilateral	N
H. General: "Gestión administrativa influye en la Calidad de servicio en usuarios del hospital Santa Rosa Madre de Dios 2019".	134,989	0,000	384
H. Especifica 1: La Planeación influye significativamente en la Calidad de servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019.	227,815	0,000	384
H. Especifica 2: La Organización influye significativamente en la Calidad de servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019.	108,674	0,000	384
H. Especifica 3: La Dirección influye significativamente en la Calidad de servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019.	84,185	0,000	384
H. Especifica 4: El Control influye significativamente en la Calidad de servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019	82,515	0,000	384

CONCLUSIÓN

Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio en los usuarios del hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019; lo cual pudo ser validado a través de la prueba de chi-cuadrado de Pearson (significación bilateral = 0,00).

La planeación influye significativamente en la calidad de servicio en usuarios del hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019; lo cual pudo ser validado a través de la prueba chi-cuadrado de Pearson (significación bilateral = 0,00).

La organización influye significativamente en la calidad de servicio en usuarios del hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019; lo cual pudo ser validado a través de la prueba chi-cuadrado de Pearson (significación bilateral = 0,00).

La dirección influye significativamente en la calidad de servicio en usuarios del hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019; lo cual pudo ser validado a través de la prueba chi-cuadrado de Pearson (significación bilateral = 0,00).

El control influye significativamente en la calidad de servicio en usuarios del hospital Santa Rosa-Madre de Dios 2019; lo cual pudo ser validado a través de la prueba chi-cuadrado de Pearson (significación bilateral = 0,00).

V. DISCUSIÓN

Autores (2020)	Determinar la influencia de la Gestión Administrativa en la calidad de Servicio	Hospital Santa Rosa-Madre de Dios	384 usuarios	Chi-cuadrado	0,00
Autor(a)	Objetivo	Contexto	Muestra	Prueba Estadística	Significación Estadística (N)
Roca fuerte (2015), La Libertad- Ecuador	Evaluar la Gestión Administrativa que incide en la calidad de servicio.	Cooperativa de transporte Mar azul, Anconito, provincia de Santa Elena	384 usuarios	Chi-cuadrado	0,03
Ortiz (2011), Ambato- Ecuador	Detectar como un adecuado Sistema de Gestión Administrativa, a través de la medición de la calidad del servicio.	Hotel Andino Real de Ambato	81 clientes fijos	Chi-cuadrado	0,01
Díaz y Ortiz (2018), Cerro de Pasco-Perú	Identificar la incidencia que existe entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio.	Trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNDAC	21 trabajadores	Chi-cuadrado	0,01
Sandoval (2018), Arequipa-Perú	Determinar si la Gestión Administrativa influye en la calidad del servicio al usuario.	Usuarios de la Agencia agraria	151 usuarios de la Agencia	Chi-cuadrado	0,02
Ocampos y Valencia (2017), Tumbes - Perú	Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario.	Trabajadores de la Red Essalud	39 trabajadores del área administrativa.	Correlación de Pearson	0,550
Rozas (2019), Chota- Perú	Establecer como los procesos administrativos inciden en la calidad de servicio.	Hospital José Hernán Soto Cadenillas	140 pacientes del área de hospitalización	Phi Spearman	0,038

VII. RECOMENDACIONES

- A la empresa donde se realizó la investigación, se recomienda mejorar su Gestión administrativa por medio de capacitaciones y evaluaciones a los trabajadores esto es debido a que la investigación presentada ha identificado que existe una débil relación entre Gestión administrativa y calidad de servicio, por lo tanto, la empresa debería hacer una evaluación a sus trabajadores, implementar áreas de ayuda al usuario.
- Se le recomienda a la empresa renovar áreas y equipos que tienen años de antigüedad, así mismo se espera una remodelación de infraestructura ya que el hospital tiene un grado de antigüedad y escasez de recursos tanto humanos como tecnológico alto, y así mejorar los servicios que brinda el hospital. Así mismo se le recomienda que evalúe los estándares de calidad para que en el futuro tenga una buena atención.
- A los investigadores de campo de Gestión de organizaciones y a estudiantes de pregrado y posgrado se pone disposición toda la información necesaria recopilada de este estudio, recopilación de literatura teórica, implicaciones prácticas solucionadas, y modelos de metodológicos empleados, a fin de que puedan utilizar para usos de futuras investigaciones. Así mismo se recomienda el estudio de las variables utilizadas con el fin de generar discusión.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FERNANDEZ BEDOYA VICTOR HUGO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN USUARIOS DEL HOSPITAL SANTA ROSA-MADRE DE DIOS, 2019.", del (los) autor (autores) CCORAHUA CERDAN ESTHER, constato que la investigación cumple con el índice de similitud de 21% establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

Lima, 26 de julio de 2020

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FERNANDEZ BEDOYA VICTOR HUGO DNI: 44326351 ORCID 0000-0002-2464-6477	Firmado digitalmente por: VHFERNANDEZB el 27 Jul 2020 15:18:06