



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del  
Hospital II-2 Ministerio de Salud, Tarapoto 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

García García, Rosa Elgiba (ORCID: 0000-0001-5553-7399)

**ASESOR:**

Dr. Panduro Salas, Aladino (ORCID: 0000-0003-2467-2939)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reformas y Modernización de Estado

**TARAPOTO – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

Dedico esta Tesis a mis hijas Sasha y Esther que son mi inspiración y a mis queridos padres que me apoyaron en toda mi etapa de estudio y así cumplir mis metas y mis sueños. Cuidándome siempre Papa

**Rosa Elgiba**

## **Agradecimiento**

Mi reconocimiento y gratitud a nuestro asesor, quien nos brindó su asesoramiento, apoyo incondicional y desinteresado, facilitando el desarrollo y finalización del presente trabajo de investigación, no dejaré pasar por alto mi gratitud: a Dios, por darme la vida y permitirme conocer la luz. A mis padres por haberme guiado por el camino del bien inculcando en nosotros el espíritu de lucha y superación permanente.

La autora

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	i
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I.INTRODUCCIÓN .....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	5
III.METODOLOGÍA.....	155
3.1.Tipo y diseño de investigación .....	1515
3.2.VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN.....	155
3.3.Población, muestra y muestreo .....	166
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ...	177
3.5.Procedimientos.....	200
3.6.Métodos de análisis de datos. ....	200
3.7.Aspectos éticos .....	211
IV.RESULTADOS.....	222
V.DISCUSIÓN .....	277
VI.CONCLUSIONES .....	311
VII.RECOMENDACIONES .....	322
REFERENCIAS.....	13
ANEXOS. ....	40

## Índice de tablas

Tabla 1.	Análisis del nivel de la gestión administrativa del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020.....	22
Tabla 2.	Análisis del nivel de calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020.....	23
Tabla 3.	Análisis de la relación que existe entre las dimensiones de calidad de servicio de enfermería y la gestión administrativa del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020.....	24
Tabla 4.	Análisis de la correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020.....	26

## Índice de figuras

Figura 1.	Diagrama de dispersión entre la gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020.....	26
-----------	--	----

## Resumen

Esta investigación fue realizada durante el segundo semestre del 2020, tuvo como principal objetivo “Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de enfermería en el Hospital II-2 Minsa, Tarapoto 2020”. Fue de tipo básica, diseño no experimental, nivel descriptivo – correlacional. La muestra fue 30 trabajadores del Hospital II-2 Ministerio de Salud. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y los instrumentos dos cuestionarios. Los resultados demostraron que la gestión administrativa el 37% marcó nunca que no conocen el nivel de gestión y el 37% corroboró que están en total desacuerdo en la calidad de servicio. Se concluyó aceptando la hipótesis de la investigación, es decir, que existe una relación negativa e ineficiente entre la gestión administrativa y calidad de servicio del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020, en base a lo anterior se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.752 y una significancia menor a 0,05.

**Palabras clave:** Gestión, Calidad, Servicio.

## **Abstract**

This research was carried out during the second semester of 2020, its main objective was to determine the relationship between administrative management and quality of service in Hospital II-2 MINSA, Tarapoto 2020. It was of a basic type, non-experimental design, descriptive level - correlational. The sample was 30 workers from Hospital II-2 Ministry of Health. The data collection technique was the survey and the instruments two questionnaires. The results showed that the administrative management 37% never indicated that they do not know the level of management and 37% confirmed that they totally disagreed on the quality of service. It was concluded by accepting the research hypothesis, that is, that there is a negative and inefficient relationship between administrative management and service quality of Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020, based on the above, a correlation coefficient equal to 0.752 and a significance less than 0.05.

**Keywords:** Management, quality, service.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la Gestión Administrativa en una organización desempeña una relevante relación para el adecuado ejercicio de las labores, por ejemplo cómo se utilizan los recursos entre la entidad, a finales del siglo XIX se estableció cuatro procesos planeación, organización, dirección y control, estos funcionan sistemáticamente porque están relacionados, la sucesión de estas estrategias favorecerán a utilizar apropiadamente los bienes tanto de consumo, como materiales y humanos; y al acatamiento de los fines planeadas por los administradores de las instituciones (Flores, 2018).

Se invierten en capacitaciones y recursos eficientes para conservar un encargo administrativo cada vez más proporcional, todo conlleva a cumplir metas y objetivos determinados por las instituciones. En Colombia se están llevando estos cambios desarrollándose capacitaciones en un cronograma mensual direccionado a los servidores públicos para que alcancen desempeños óptimos, con el propósito de lograr alcanzar estándares de alto nivel en los resultados de cumplimiento, así mismo teniendo la realidad de Venezuela y Puerto Rico, donde buscan que las instituciones administrativas se fortifiquen y lleven una continua relación con la población con la finalidad de cumplir metas, desempeños y otras acciones beneficiando al poblado correspondiente. (Pérez, 2010).

La gestión administrativa de las autoridades locales de Puntarenas – Costa Rica buscan solucionar con el apoyo del estado múltiples falencias ya que se encuentra en la última posición y presenta atrasos significativos en el desarrollo de programas los cuales carecen de planificación de estrategias y su seguimiento, no cuenta con acciones correctivas que permitan promover la innovación y atender oportunamente las debilidades presentadas. (Alvares, 2012).

En Perú, la calidad de los servicios recibidos por los cuidadores ha mejorado significativamente. El énfasis en la calidad del servicio se debe a la baja satisfacción de los usuarios respecto a los diversos servicios de salud que oferta el hospital. La percepción de los administradores, el personal médico y los

pacientes es nuestro indicador general de la calidad de los servicios médicos prestados por nuestros trabajadores.

Es así que los trabajadores de la salud laboran con la plena convicción de obtener cambios e innovaciones para lograr conseguir logros beneficiosos en sus especialidades, capacitándose y preparándose para responder a las funciones encomendadas por la organización. La alta calidad de servicio que se brinde satisface las insuficiencias de los clientes que alcanzan la asistencia en el área de enfermería. El adecuado ambiente laboral y la motivación estimula a los colaboradores de las instituciones públicas logrando un buen desempeño laboral y su ánimo positivo brinda una máxima eficacia de la asistencia que aguarda el beneficiario. (Quichca, 2012).

Los cambios en la administración y la estructura política de las empresas e instituciones públicas son gracias a la iniciativa de actualizarse en procedimientos y métodos, exigiendo invenciones representativas progresos administrativos para reconocer a las peticiones de la comunidad con una pertinente asistencia servicio, presentando un máximo grado de agrado de las asistencias otorgadas.

Como institución pública del estado el Hospital II-2 Tarapoto, centra su esfuerzo en el desarrollo de actividades en bienestar de la población en su conjunto, sin embargo, ello no las priva de problemas; gracias a conversaciones y al desarrollo de entrevistas a algunos pacientes y colaboradores de esta institución, se identificará que, entre las obligaciones más rápidas en el Hospital, está focaliza que: algunos colaboradores ya sea asistenciales y administrativos no se encuentran actualizados en sus competencias (técnicas y profesionales) y por lo cual hace pensar que no desempeñan en forma óptima esos puestos, es por esto que no se cumplen las políticas en Salud. En otro aspecto, mencionaron que algunos servidores públicos, desconocen los objetivos institucionales y por lo cual no lo cumplen. Estas deficiencias ocasionan que la atención no esté con los estándares de calidad ya que el personal no alcance el rendimiento esperado ya sea por su deficiente desarrollo profesional, también que la inversión en equipos y tecnologías no van acorde a las capacitaciones brindadas en los

servicios, por lo cual no se aprovechan los recursos tecnológicos, y se refleja en un nivel bajo de atención por parte de los profesionales.

El presente informe de investigación centró su estudio en determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 Ministerio de Salud, Tarapoto, 2020. Partiendo de ello se identificó como problema general de investigación el siguiente: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 MINSA Tarapoto 2020? Por lo tanto, como problemas específicos se planteó los siguientes: ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa del Hospital II – 2 MINSA Tarapoto 2020? y ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 MINSA Tarapoto 2020? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio de enfermería y la gestión administrativa del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020?

Seguidamente la investigación se justifica en los siguientes elementos: Por conveniencia, esto porque se cuenta con los datos que nos proporciona la información, permisos solicitados y los respectivos recursos para el desarrollo, otro punto es que resulta conveniente ya que se estará analizando los problemas que se presentaron, y es la de administrar los bienes y los propósitos frecuentes el enfoque primordial, todos los resultados serán utilizados como una guía en la identificación y diagnóstico, las causas y posibles soluciones que se pueden tomar en consideración serán para reflexionar. Respecto a la relevancia social, el investigar sobre la gestión administrativa nos garantiza mejoras en muchos aspectos ya sea en tecnología, capacitación del personal e infraestructura adecuada para la atención, y en fin brindar bienestar de los pacientes. Esto se ve expresada en la calidad de servicio de enfermería. Respecto al valor teórico permitió establecer una influencia de gestionar administrativamente, existen varios estudios que se realizaron con el propósito de conocer cómo se da el crecimiento en una institución, con la aplicación adecuada de técnicas e instrumentos se lograra el crecimiento institucional mediante la mejora continua en los procesos y de sus colaboradores. El estudio adquiere implicancia práctica, la metodología científica fue la que se utilizó para su realización, siempre buscando que sea un recurso para los profesionales y el Estado en el cual se

puedan apoyar, principalmente en el Hospital II-2 MINSA Tarapoto, con esta investigación tendrán una forma práctica de conocer la situación de su institución. El propósito es que la gestión administrativa aplique una unidad económica que contribuya a mejorar la calidad de servicio, ya que identificando información confiable y oportuna se podrá dar solución a sus deficiencias.

También, el presente estudio será considerado como nacimiento para que varias empresas del sector público y particular asuman en atención, el tener una excelente gestión promoviendo efectos óptimos, permitiendo el cumplimiento con los propósitos determinados. La investigación tiene utilidad metodológica, ya que en la elaboración recurriendo a instrumentos para recolección de datos, utilizando una lista de cotejo, previa validación de expertos, identificando una relación existente entre las variables, que ha servido para plantear procedimientos y métodos de mejora de los desarrollos de gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería.

El objetivo que salió como propuesta es Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020. En el aspecto de los objetivos específicos estos son los siguientes: Conocer el nivel de la gestión administrativa del Hospital II – 2 MINSA Tarapoto, 2020 y Conocer el nivel de la calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020. Establecer la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio de enfermería y la gestión administrativa del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020.

En lo que respecta a la hipótesis de investigación se precisa:  $H_i$ : Existe una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020.  $H_o$ : No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020. Siendo las hipótesis específicas las siguientes:  $H_1$ : El nivel de la gestión administrativa del Hospital II – 2 MINSA Tarapoto, 2020, es bueno y  $H_2$ : el nivel de la calidad de servicio del Hospital II – 2 MINSA Tarapoto, 2020, es bueno.  $H_3$ : La relación entre las dimensiones de la calidad de servicio de enfermería y la gestión administrativa del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020 son directas y significativas.

## II. MARCO TEÓRICO

Se presenta los trabajos previos encontrados, partiendo de los internacionales, iniciando con: Montoya, C. (2011), *El balanced scorecard como instrumento de valoración en la gestión administrativa*. (Artículo científico). Colombia, básica, enfoque cuantitativo, descriptiva, no experimental, transversal, población y muestra de un total de 40, se optó por la técnica de encuesta y en instrumento utilizado es el cuestionario, concluyo que fijar que el “Balanced Scorecard” es un conjunto ordenado de tareas administrativas que se da con el empeño y la colaboración activa de los colaboradores alcanzando el triunfo y los bienes deseados en la empresa.

Cruceira, J. (2014), *Gestión administrativa para el mejoramiento de los procesos en las empresas de servicios hoteleros*. (Artículo científico). Ecuador, abordo una metodología investigación cuali-cuantitativa, inductiva, deductivo y con investigación exploratoria, Con una población y su muestra de 35 personas, concluyó que el desarrollo de administrar de los administradores de hoteles; no siendo de un excelente modo de administrar, indicando que pasos se debe adoptar para tener un buen grupo organizado, coordinado, direccionado y controlado para estar vigente en la demanda hotelera.

Salazar, W. (2016), *Diagnóstico de la calidad de servicio en la atención al cliente en la Universidad nacional de Chimborazo*. (Artículo o científico). “Industria data” Ecuador, abordo una metodología investigación cuali-cuantitativa, con métodos inductivos, deductivo y de investigación exploratoria, Siendo la población y muestra de muestra 76 usuarios, se optó por la técnica de una encuesta y en instrumento se optó por utilizar el cuestionario, de todo esto se concluyó: revelando las consecuencias que son relevantes en las diferencias del nivel de impresión y probabilidades, sabiendo que el interesado tiene la calidad de la asistencia, siendo el promedio regular (3,3/5) de acuerdo como se manifiestan los interesados.

Seguidamente se plantea los antecedentes de nivel nacional: Podesta, L. (2017), *Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017*. (Artículo

científico), Universidad César Vallejo, Tarapoto, Cuantitativa, no experimental, población de 542 y una muestra 124 médicos de la Institución parte del estudio, la técnica como encuesta y el instrumento como cuestionario, concluyó que una calidad del servicio se vincula de manera importante con la costumbre de seguridad de mantenerse en seguro en salud en el asistente médico del centro de atención II EsSalud Vitarte. Lima 2017.

Mendivel, R. (2020), *Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencia en la universidad peruana los andes*. (Artículo científico). Conrado, Cuantitativa, no experimental, con una población y muestra 188 trabajadores, técnica elegida encuesta y como instrumento cuestionario, concluyó que debe ser de obligatoriedad ser operativos y acción de las prestaciones practicando el progreso de la labor de oficina de encargo administrativo con esta técnica establecer mensualmente equiparando acciones con los involucrados cada uno que están en la organización.

Montalvo, S. (2020), *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*” (Artículo científico). Universidad Alas Peruanas, Lima, de tipo básica, no experimental. La investigación tiene una población y una muestra de 152 beneficiarios, se optó por la técnica de encuesta y el instrumento el cuestionario, Concluyendo que la calidad del servicio en el hospital se encuentra plenamente satisfecha y los usuarios están satisfechos con una atención eficaz.

Seguidamente los antecedentes locales: Gil, C. (2016), *Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjuí, 2016 (Tesis de maestría)*, Universidad privada César Vallejo, Tarapoto, básico, correlacional-descriptivo, teniendo una población compuesta por 78 colaboradores con la muestra de estudio de 50. Concluyó, El "Pearson" utilizado para medir la correlación entre variables muestra un valor  $r = 0,911$ , lo que determina una fuerte correlación lineal positiva. Como coeficiente de determinación,  $r^2 = 0,831$ , lo que indica que más del 83% de los factores que inciden en las preferencias de los consumidores se deben a la gestión administrativa que realiza el Hospital EsSalud. Seis de cada diez usuarios consideran la gestión administrativa como un servicio

habitual y tres de cada diez usuarios están satisfechos con el servicio que reciben. La administración está vinculada a la insatisfacción del usuario porque están vinculados entre sí.

Banda, J. Y Silva V. (2016), *La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral de la empresa Omega Constructor'S Building Co. S.A.C., de la ciudad de Tarapoto, en el año 2014 (Tesis de maestría)*, Universidad privada César Vallejo, Tarapoto, Básico, correlacional, descriptivo, teniendo una población y muestra de estudio de 42, la técnica aplicada encuesta y como instrumento cuestionario. Concluyendo que muestra una competencia de la empresa muy preocupada con la escasa diferencia dando un entorno laboral adecuadamente y distribuyendo sus infraestructuras óptimamente permitiendo desarrollar sus actividades, optimizando la utilización de sus recursos y buscando las mejores relaciones con los costos – fines. La gerencia está relacionada con la producción profesional de la entidad para un incremento y progreso de la empresa.

Puede designarse como una teoría de temas de investigación relacionados con la gestión administrativa. Según la descripción de Callohuana, J. (2019), son todas aquellas actividades las que se realizan para coordinar el trabajo del grupo, es decir, la forma en que intentan alcanzar sus metas con la ayuda de personas y cosas mediante la realización de determinadas tareas básicas. (p.34)

La gestión Administrativa es el el elemento esencial de la Administración debe ser consolidado con la máxima elevación para el encargado conjuntamente con el elevado bienestar de los colaboradores” (Taylor, 1987).

Los procedimientos administrativos permiten a las empresas planificar, organizar, dirigir y ejercer control para realizar las actividades de manera adecuada, esto incluye el desempeño adecuado de sus gerentes, y nos permite medir en qué medida los gerentes desempeñan sus funciones y si lo están haciendo adecuadamente (Callohuana, J. 2019).

Su utilidad según George Terry, administrar significa un progreso característico donde plantear, organizar, ejecutar y controlar recursos, es

relevante para cumplir con lograr los objetivos estratégicos en equipo implicando a cada trabajador de la entidad (Terry, 1986).

(Fayol, 1980), la disciplina administradora posee por esencia ofrecer el régimen de las entidades, automáticos, militarizado o de variada otra cualidad; sus propósitos, sus normas y sus instrucciones corresponden, a las necesidades de las acciones como a las necesidades de la manufactura; añadiendo: Administración es pronosticar, organización, gerencial, coordinación y control.

(Bachenheimer, 2016), precisan al encargo administrativo como el desarrollo de asumir responsabilidades ejecutado por los miembros gerenciales, administradores y responsabilidad organizativa, establecido en los propósitos y procesos de administrar, en su facultad corporativamente.

Sus Objetivos se definen teniendo en cuenta: en primer lugar, optimizar la producción, que sea sostenible y competente. En Segundo lugar, ofrecer bienes y servicios de calidad y elevar las ventas. Tercero progresar el compromiso en la conveniencia de la comunidad. Cuarto seguir gestionando de acuerdo con el beneficio de los asociados. Quinto mejorar la fluidez de la organización de la indagación y el grado de relación. Sexto conducir adecuadamente los elementos de la organización, mejorando su inversión continua en sus equivalentes y mejorando su manejo. Séptimo contribuir y actualizar las diligencias organizadas y sus desarrollos administrativos. Octavo asegurar la eficacia de los bienes y garantizando su disgregación segura. Noveno precisando las insuficiencias fundamentales de indagación fuera de la empresa y complacerlas.

Existe diferentes Medios en la Gestión administrativa utilizables: Recursos Materiales. - siendo bienes palpables ofreciendo servicios, como: Infraestructuras: inmuebles, máquinas, equipos, centros, propiedades, instrumentales, utensilios, etc. Materia prima: aquellos elementos complementarios formando parte de la manufactura, así mismo la producción terminada.

Recursos Técnicos. - considerados materiales complementarios que ayudan a la relación de los demás recursos, considerados: Procedimientos de manufactura, de ofertas, de capitales, administrativamente, etc. Recetas, patentemente, marcas, etc.

Recursos Humanos. – muy relevantes a tener en cuenta cualquier conjunto en general; siendo primordial para la administración de los otros recursos. Teniendo las siguientes particularidades: Oportunidad de progreso, opiniones, talento, ser creativo, destrezas, emociones, prácticas, sapiencias, etc.

Recursos Financieros. – considerados el capital ya sea de la empresa o ajena, primordiales en el ejercicio y progreso, considerados: capital propio: capital aportes de los accionistas, ganancias, y otros más ingresos, además capital de otras empresas; como: provisos, préstamos de bancos u otra entidad y emitir bonos.

Dimensiones de la Gestión Administrativa. Según Callohuana, J. (2019) son: **Planificación.** Proceso sistemático permitiendo tener claros los objetivos de la empresa, sus políticas y pericias conducirán el desarrollo, valiéndose de la utilidad de los recursos y su facilidad en dar cumplimiento los objetivos. Siendo indispensable en la planificación: Explicar, desarrollar y establecer los ejes, vaticinar, determinar las situaciones y supuestos condicionadas a la labor empresarial, elegir y exponer los trabajos en el logro de los objetivos. Estableciendo un procedimiento amplio de beneficios resaltando lo creativo para hallar formas nuevas en el desempeño del trabajo. Estableciendo estrategias, procesos y métodos del ejercicio, previniendo los problemas que podrían suceder y modificando los procedimientos de acuerdo a los efectos de regulamiento.

**Organización.** Es el desarrollo para dictaminar y repartir el encargo, la facultad y los bienes. Se quiere conocer los bienes y planes para alcanzar los propósitos de la empresa. Posteriormente se traza la integración en conjunto operante, creando la organización empresarial. La tarea administradora se focaliza en actividades relevantes, precisando: tener claro las funciones operacionales para cada puesto, que cada cargo sea operacionalmente en

cargos manejables e interrelacionadas, tener claro que necesita la función del encargado, escoger e instalar al trabajador en el cargo que le corresponde, proporcionando disposiciones exclusivas y demás bienes a las áreas.

**Dirección.** Realización diariamente de las acciones minuciosas, priorizando el guiar al componente persona hacia la eficacia en la producción, orientará a los trabajadores al ánimo de colaboración, infundir compañerismo en el encargo, incitar el encargo personal y en masa y vincular varias acciones, bienes y trabajadores adecuados.

**Control.** Es el desarrollo de moderar acciones que afirmen que se hacen tal como se planificó y enmendando algún error involuntario que tiene significancia. Los que gerencian la empresa participarán en controlar el proceso, aunque los dispositivos encargados estén laborando como se planificó. No es necesario que los que gerencian si en realidad sus encargados están siendo funcionales como debe de ser que se comprueba previa evaluación de acciones realizadas, haciendo una comparación su trabajo real con lo que se esperaba. Para que sea efectivo el control las acciones se acaban cuando se cumple lograr las finalidades de la entidad (Robbins, 2005).

Para la segunda variable de calidad de servicio, Donadeidan, (2000) menciona que la calidad de servicio es la disposición de la asistencia es aquella que se aguarda que pueda suministrar al paciente el enorme y más plena satisfacción después de evaluar la comprobación de utilidades y menoscabos que puedan escoltar el transcurso en la mayoría de sus fragmentos”.

Según Christopher, (2009) sostiene que el atributo en la asistencia (calidad de servicio) es equivalente de eminencia y reconocido cumplimiento, siendo muy adecuado y pertinente, aceptando las necesidades, satisfacciones y preferencias de los consumidores que aceptan la asistencia. Es relevante reconocer que el bienestar va de la mano el atributo a la asistencia, ya que al darle al usuario un atributo a su atención se sentirá complacido de lo que obtuvo y recibió.

Bateson, (2011) deduce que la calidad de la asistencia que recibió es una cualidad o conducta hecha por intermedio de la apreciación a extensa prórroga del ejercicio del colaborador eso de los bienes que conserva la empresa. La calidad de la asistencia que recibió alcanza ofrecer al cliente una apropiada asistencia, se considera los bienes palpables, la conducta del que colabora en el instante que brinda la asistencia.

Según Pérez, (2010), sostiene que la calidad de la asistencia, conserva una coherencia con el bienestar de los clientes con las consecuencias relativamente a sus posibilidades postpuestas, si las perspectivas de los participantes conservan un grado mínimo y la facilidad de la asistencia manifiesta ser escasa o secundaria mejor en un grado mínimo que se tenía deseado, dificultosamente logramos garantizar que los clientes están tomando una asistencia de excelente disposición.

Scherer, (2009) deduce que la disposición de asistencia hace semejanza como el conjunto de acciones, peculiaridades o actuaciones de un recurso o asistencia que brinda el coadjutor, teniendo en cuenta a cada uno de los bienes y personal que conserva favorable la entidad.

Dimensiones de la calidad de servicio de enfermería, que según Donadeidan, (2000) son:

**Recepción.** Es el espacio del cuidado brindado por los expertos de salud, el modo de acogida debe ser presente siempre. Admite tener en cuenta a las masas, atendiendo sus peticiones y admitiendo una actitud competente de proporcionar refutaciones más convenientes a los beneficiarios, empleando los bienes utilizables para el arreglo de dificultades. Lo que envuelve ofrecer cuidado con provecho y compromiso, encaminando cuando esté preciso, y fijando una interrelación con los demás bienes dando continuación al apoyo, de esta manera se avala la eficacia en la búsqueda.

Refiriendo sea la acogida se precisa: El sitio de la aceptación o gerencia de un centro de salud o un CAP, es el medio de ingreso a la organización de salud, es el paso de la atención. Considerando, la acogida de la presentación de la empresa ante los usuarios. Al tener un gran rango, se considera, un

área, oportuna, estratégica y esencialmente impresionable para brindar un cuidado partidario en salud.

El camino a los bienes de salud puede tener dificultades por una aceptación que no entiende su papel de coordinador. El trato inmediato, trabajador y frente a frente, con los usuarios que se van a recepcionar nos consiente una interrelación notable y más penetrante. Así mismo nos compromete algo más que un acuerdo.

Tratándose a la acogida se afirma: Las acogidas igualmente están en las instituciones de salud. En el lugar, trabajador encargado anota la entrada y salida de personas atendidas, se ordena las atenciones de salud de los pacientes y se organizan varias acciones. Donde recepcionarle es el comienzo de ingresar de las personas que se van a atender, registrándoles, se realiza las atenciones de salud de los pacientes y se orientan a las especializaciones convenientes.

Señalando a la admisión se afirma: La admisión o recepción podría ser humilde y sincera, una esquila u otro medio que se necesita entregar a un paciente, considerando recepcionar más tecnicada pudiendo ser una contraseña, un símbolo o un recado u otros, siendo derivadas de un aparato que transmite.

Considerando la recepción de entrada de un establecido resultado, considerando en el centro de atención al paciente, recepcionarle para atenderle adecuadamente.

**Acreditación.** Pertenece a un desarrollo de valoración regular y totalmente personal de los bienes y experiencias de una empresa, garantizando la disposición de los bienes y atención al cliente utilizando la vigilancia de algunos patrones que ya están establecidas por algunas medidas” Nunes (2015).

Indicando que es un desarrollo continuo de experiencias personales para avalar la disposición de la asistencia (calidad de servicio).

Tratándose de acreditarse se afirma lo siguiente: “es la acreditación del consentimiento de una entidad de acreditación a las exigencias de una regla FAO”. Es la labor de dar la razón la aceptación de las exigencias de una definida regla.

Teniendo en cuenta la acreditación se afirma: “es una fracción del desarrollo de asegurar la disposición, queda marcado cuando una representación logra establecer que una planeación, una profesión, un establecimiento compensan algunos juicios o patrones. Dándose muchas veces como al término del desarrollo. Mucho antes se realizan una labor de definir de esos patrones, de definir juicios, de caracterización saber qué condiciones deberían en satisfacer” Lemaitre (2008).

Así mismo podemos afirmar sobre acreditarse: es la manifestación o el suceso por cierto estamento administrador, o un sistema institucional con una ocupación que muestran sus patrones, direccionando juicios, mantienen su credibilidad para acatar grados disponibles en la entidad (Claudio Rama 2008).

**Beneficio.** Este referido a la utilidad “el recurso formado o en la realidad se recibe de alguno.

Esto precisa donde la utilidad se considera manejada como muestra considerada provechosa o beneficiosa. Referente al bien se afirma: “se manifiesta como una concepción positiva pues destacado percibir cierto dádiva, ósea aquel que compensa cierta insuficiencia” de Conceptos. com (2017).

Referente al beneficio se precisa: “Todo aquel que es generoso o efecto auténtico para alguien entrega o por quien lo admite” Venemedia (2014)

Referente al beneficio se precisa: “considerado un recurso que se va formando o se recoge.

**Determinación.** Referente a determinar se precisa: es la labor y consecuencia de decidir (asumir una decisión, establecer los requisitos de cualquier cosa indeterminada, precisar algo para cierto resultado). También

suele utilizarse como parecido de coraje o audacia”. Determinar es la consecuencia de establecer, precisar solucionar cierto elemento para un definitivo final.

Referente a determinar se precisa. Afirma que, al establecer completamente los propósitos, se logra alcanzar el más alto beneficio.

Referente a determinar se precisa: “enuncia por medio de ella disposición y resultado referente a cualquier cosa. Precisando, cuando se utiliza el mensaje en esa dirección se tiene asumida una determinación referente de cierto contexto a satisfacer”. Tomando así una determinación a un tema precisado.

Referente a determinar se precisa: “acepta diferentes prácticas en nuestro dialecto, no obstante, considerando los más extensos, sin titubeos, enfatiza aquel que formula referente de la determinación disposición y valor relación de cualquier cosa indeterminada”. Nos precisa el hecho decisivo y resuelto sobre un elemento.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

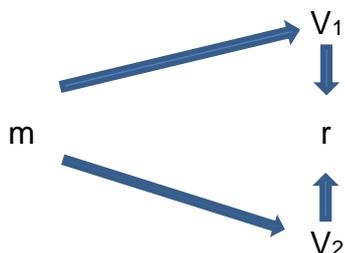
##### Tipo de estudio

Básica, puesto que el propósito es incrementar los conocimientos de los principios fundamentales. (Myrzaeva, 2018, p.45)

##### Diseño de investigación:

No experimental, puesto que no se sometió a manipulación ninguna de las variables de estudio, desarrollándose en su ambiente, además es de corte transversal ya que solo se realizó la recolección de información en un determinado tiempo.

La representación utilizada se muestra:



##### Dónde:

**m** = 30 colaboradores

**r** = es la relación entre las variables de estudio

**V1** = Gestión administrativa

**V2** = Calidad de servicio

#### 3.2. Variables y operacionalización.

**Variable I:** Gestión administrativa

**Definición conceptual:** Según Callohuana, J. (2019), todas las actividades que se realizan para coordinar los esfuerzos del equipo, es decir, intentan alcanzar sus metas y propósitos a través de la ayuda de personas y cosas en la ejecución de algunas tareas esenciales.

**Definición operacional:** son el conjunto de procesos administrativos que conllevan a que se desarrolle las actividades planificadas, dicha variable será medida con una escala ordinal a través de un cuestionario estructurado de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.

**Variable II:** Calidad de servicio de enfermería.

**Definición conceptual:** Donadeidan, (2000) menciona que la calidad de servicio de enfermería precisó: “Disposición de la asistencia es aquella que se aguarda que pueda suministrar al paciente el enorme y más plena satisfacción después de evaluar la comprobación de utilidades y menoscabos que puedan escoltar el transcurso en la mayoría de sus fragmentos”.

**Definición operacional:** Es el conjunto de acciones, peculiaridades o actuaciones de un recurso o asistencia que brinda el coadjutor, teniendo en cuenta a cada uno de los bienes y personal que conserva favorable la entidad, dicha variable será medida con una escala ordinal a través de un cuestionario estructurado de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Se constituyó por 30 Licenciados en Enfermería que trabajan en el Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020.

#### **Criterios de selección**

#### **Criterios de inclusión**

Trabajadores que están laborando más de tres (03) meses en el Hospital II.2 MINSA Tarapoto, personal nombrado y CAS de la institución.

#### **Criterios de exclusión**

Trabajadores que posean una antigüedad menor de tres (03) meses en sus puestos de labores en el Hospital II.2 MINSA Tarapoto y personal locador de servicios.

## **Muestra**

Se conformó en su totalidad por la población, esto es por los 30 Licenciados en Enfermería.

**Muestreo.** Se utilizó el muestreo no probabilístico, debido que se trabajó con el total de la población.

**Unidad de análisis.** Fue los licenciados en Enfermería que trabajan en el Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnica**

La técnica utilizada en este estudio es una encuesta utilizando sus respectivas herramientas, que incluyen un cuestionario, que es un conjunto de preguntas relacionadas con las variables del estudio, encaminado a los trabajadores (licenciados en enfermería) del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020.

#### **Instrumentos**

El instrumento que se utilizó fue: el cuestionario de la variable Gestión Administrativa, teniendo 20 interrogantes respondidas por los trabajadores (licenciados en enfermería) del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020, el cuestionario fue adaptado de Mendivel (2020) en su investigación: Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencia en la universidad peruana los andes y está dividido en 4 dimensiones: La dimensión Planificación con 4 enunciados, Organización con 5 enunciados y Dirección con 5 enunciados finalmente la dimensión Control con 6 enunciados. La escala fue Ordinal tipo 1=Nunca, 2=Casi nunca, 3=A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre.

Asimismo el instrumento del cuestionario de calidad de servicio en Enfermería consta de 15 interrogantes, contestadas por los trabajadores (licenciados en enfermería) del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020, fue

adaptado de Montalvo (2020) en su estudio: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado" Dividido en 4 dimensiones: La dimensión Recepción con 4 enunciados, Acreditación con 5 enunciados, Beneficio con 3 enunciados y finalmente Determinación con 3 enunciados. Siendo la escala de medición Ordinal tipo 1= En desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Indiferente, 4= De acuerdo, 5=Totalmente de acuerdo.

### Validez

Siendo la validación de uno y otro cuestionario fue ejecutada mediante el juicio de expertos, dictaminando aptos de ser ejecutados demostrando coherencia entre el objetivo de la investigación.

<b>Variable</b>	<b>N.º</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Promedio de validez</b>	<b>Opinión del experto</b>
<b>Gestión administrativa</b>	1	Nutricionista	4,9	Cumple con criterios de aplicabilidad
	2	Enfermera	4,9	Cumple con criterios de aplicabilidad
	3	Metodólogo	4,9	Cumple con criterios de aplicabilidad
<b>Calidad de servicio</b>	1	Nutricionista	4,9	Cumple con criterios de aplicabilidad
	2	Enfermera	4,9	Cumple con criterios de aplicabilidad
	3	Metodólogo	4,9	Cumple con criterios de aplicabilidad

### Confiabilidad

La confiabilidad solo se consideró para los cuestionarios de ambas variables. Teniendo en cuenta un cuestionario obtiene características subjetivas poco corroboradas por la muestra, mientras una guía de análisis documental, consigue datos fidedignos de fuentes confiables.

Demostrando que, la confiabilidad de los cuestionarios se realizó basándose a una prueba piloto a través de la prueba estadística del Alfa de Cronbach.

### Análisis de confiabilidad: Gestión administrativa

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>			
		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	<u>Excluidos<sup>a</sup></u>	0	,0
	Total	30	100,0

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.809	20

### Calidad de servicio de enfermería.

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>			
		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	<u>Excluidos<sup>a</sup></u>	0	,0
	Total	30	100,0

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.823	15

### **3.5 Procedimientos**

Para analizar e interpretar la información se utilizó la estadística descriptiva por ser una herramienta conveniente y confiable, y se consideran los siguientes procedimientos generales: Identificación y delimitación del problema de investigación: Se realizó de acuerdo a la realidad del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020. Plan para realizar una investigación: Desarrollé un plan que sirva como guía para completar la investigación dentro del límite de tiempo especificado. Preparación y verificación del instrumento: Cada declaración cumple con los requisitos de evaluación de indicadores, dimensiones y variables analizadas. Fue verificado por tres expertos con maestría y doctorado y experiencia en la investigación de variables. Recolección y procesamiento de información: Para la recolección de información se investigaron los sujetos que constituyen la muestra. Análisis de información: El análisis de información permite explicar los resultados obtenidos y aceptar o rechazar las hipótesis presentadas en esta investigación. Redacción y presentación del informe: se realizó acorde a las normas APA.

### **3.6 Métodos de análisis de datos.**

Para la recopilación de datos, se proporciona a través de las herramientas específicas proporcionadas en la muestra, y luego los expertos lo verifican a través de la herramienta, y también se representan mediante tablas y estadísticas, y la comparación hipotética utiliza el coeficiente de Pearson en el proceso., Se utiliza SPSS V.24. Este coeficiente toma valores entre -1 y 1, indicando si existe una dependencia directa (coeficiente positivo) o inversa (coeficiente negativo) siendo el 0 la independencia total, los cuales se pueden ver a continuación.

### **3.7 Aspectos éticos**

La investigación realizada se guardó respeto a su privacidad de los colaboradores, también la información recogida para realizar el análisis documental siendo compilados con la confianza de los colaboradores en el estudio de manera transparente con datos reales, para la obtención de buenos resultados para así lograr el máximo beneficio de la entidad y minimizar riesgos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Nivel de la Gestión Administrativa del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020.

**Tabla 1.**

*Nivel de la Gestión Administrativa del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020.*

Escala	Intervalos	N	Porcentaje
Nunca	20 – 36	11	37%
Casi nunca	36 – 52	7	23%
A veces	52 – 68	6	20%
Casi siempre	68 – 84	5	17%
Siempre	84 – 100	1	3%
		30	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a Los colaboradores del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020.

#### **Interpretación:**

En la tabla 1 se observa el nivel de Gestión Administrativa del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020., que tiene un nivel de nunca correspondiente a un 37% representado por 11 colaboradores, seguido de un nivel de casi nunca en un 23% el mismo que corresponde a 7 colaboradores, así mismo se observa un nivel de a veces en un 20%, el mismo que corresponde a 6 colaboradores, seguido de un nivel de casi siempre en un 17% que corresponde a 5 colaboradores y finalmente se tiene un nivel siempre en un 3% el mismo que corresponde a 1 colaboradores.

#### 4.2. Nivel de calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020.

**Tabla 2**

*Análisis del nivel de calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020.*

Escala	Intervalos	N	Porcentaje
Totalmente en	15 - 27	11	37%
Desacuerdo			
Desacuerdo	27 - 39	7	23%
Indiferente	39 - 51	6	20%
De acuerdo	51 - 63	5	17%
Totalmente de	63 - 75	1	3%
acuerdo			
		30	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a Los colaboradores del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020.

#### **Interpretación:**

En la tabla 3 se observa el nivel de Calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020., que tiene un nivel de totalmente en desacuerdo de 37% representado por 11 colaboradores, seguido de un nivel en desacuerdo en un 23% el mismo que corresponde a 7 colaboradores, así mismo se observa un nivel de indiferente en un 20%, el mismo que corresponde a 6 colaboradores, seguido de un de acuerdo en un 17% que corresponde a 5 colaboradores y finalmente se tiene un nivel de totalmente de acuerdo en un 3% el mismo que corresponde a 1 colaboradores.

### 4.3. Relación entre las dimensiones de Calidad de Servicio de Enfermería y la Gestión Administrativa del Hospital II – 2 MINSA Tarapoto, 2020.

**Tabla 3**

*Análisis de la relación entre las dimensiones de calidad de servicio de enfermería y la gestión administrativa del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020.*

	Gestión administrativa		
	Coeficiente de Pearson	p-valor	N
Recepción	0,867	0,000	30
Acreditación	0,844	0,000	30
Beneficio	0,848	0,000	30
Determinación	0,790	0,000	30

**Fuente:** Elaborado por el SPSS 25

#### **Interpretación:**

En la Tabla 3 se observa que la correlación entre las dimensiones de calidad de servicio de enfermería y la gestión administrativa del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020. Mediante el análisis estadístico de Coeficiente de Pearson se obtuvo que todas las correlaciones de las dimensiones de la calidad de servicio con la gestión administrativa son positivas y significativas, aceptando así la hipótesis de investigación.

#### 4.4. Relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020.

##### Prueba de normalidad.

	Shapiro Willk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,129	30	,611
Calidad de servicio	,159	30	,342

##### Interpretación:

Dado que la muestra es menor que 50, se calcula el coeficiente de Shapiro Willk; el resultado es mayor a 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio tiene una distribución normal, por lo que se utiliza el coeficiente de Pearson para la correlación.

##### Hipótesis general

**Hi:** Existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020

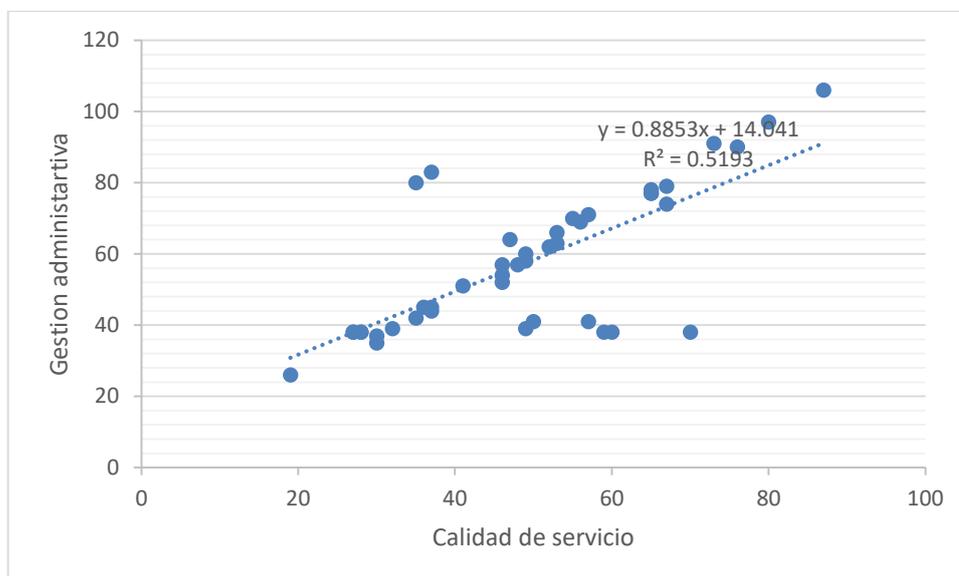
**Ho:** No existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020.

Gestión administrativa	Calidad de servicio		
	Coficiente de Pearson	p-valor	N
	,752**	.000	30

#### Tabla 4.

*Análisis de la correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del Hospital II – 2 MINSA Tarapoto, 2020.*

Fuente: Base de datos SPSS V.25



**Figura 1.** *Diagrama de dispersión entre la gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020.*

**Fuente:** Base de datos del SPSS. V.25

#### Interpretación

Se contempla la correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020. Mediante el análisis estadístico del coeficiente de correlación de Pearson se alcanzó un coeficiente de 0,752 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ), por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual se concluye, que la gestión administrativa se relaciona en un (nivel alto) con la calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020.

## V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo discute los hallazgos del estudio con los resultados de las investigaciones citadas, empezando así por describir los resultados específicos que a continuación se detallan:

Iniciando con uno de los principales hallazgos la gestión administrativa del Hospital II – 2 MINSA Tarapoto, 2020, encontrando un 37% de nivel “Muy bajo”, siendo este nivel con el menor valor porcentual, seguido con un 23% de nivel “bajo”, también con un nivel de “Regular” con un 20%, luego otro nivel “Bueno” con 17%; Asimismo, se encuentra un nivel “Muy bueno” con 3%. De acuerdo a los hallazgos se puede inferir que la gestión administrativa tiene un amplio predominio del nivel “nunca”, donde la gestión debe ser mejorada para alcanzar mejores niveles, siendo necesario identificar sus causas y en base ello poder generar un plan de intervención que permita realizar todos los procesos, que alcancen sus objetivos, reflejándose en resultados.

Al contrastar con el estudio de Montoya (2011) en donde identificó la importancia de la gestión administrativa en establecer que el Balanced Scorecard es un sistema de gestión que demanda del encargo y la colaboración de los involucrados alcanzando el mérito y los privilegios que se espera en la Institución. De acuerdo a este hallazgo, se puede identificar la importancia que tiene la gestión administrativa, viéndole desde el enfoque de proceso, pasaría a ser un proceso de apoyo gerencial y determinar en el ciclo sistémico del manejo administrativo, donde permite mejorar cada procedimiento, y finalmente garantizar una atención adecuada, pudiendo responder de manera adecuada a los servicios de los usuarios.

Por su parte Mendivel (2020) hace referencia de la buena gestión que es necesario averiguar la eficacia y eficiencia de las asistencias mediante del manejo del adelanto administrador de gestión administrativa mediante esta técnica determina su acatamiento periódico mes a mes así mismo se debe proyectar las acciones de los participantes. Al comparar con el estudio, se infiere que el componente de administración y su ubicación, no se toma en consideración, pero con el aporte de Mendivel, pone de manifiesta que la

ubicación de los usuarios, es determinante para una atención adecuada, en donde es considerar la rotación de los mismos.

Respecto a otro de los hallazgos importantes del estudio, calidad de servicio de enfermería del Hospital II – 2 MINSA Tarapoto, alcanzado un menor valor porcentual de 37% en el nivel “Totalmente en desacuerdo”, seguido del nivel “En desacuerdo” donde alcanza un 23%, donde resalta la aparición del nivel “A veces” en un 20%, también un nivel “De acuerdo” con 17% y un nivel “Totalmente de acuerdo” con 3%, estos resultados ponen de manifiesto que la calidad de servicio de enfermería que viene desarrollando el Hospital II – 2 MINSA Tarapoto, tiene brechas para alcanzar niveles adecuados, en donde deja una oportunidad de mejora para obtener mejores resultados, en donde se pueda cuantificar cada usuario, evitando su malestar, ya que ello es considerado como mala atención para la institución, en donde se estaría llegando a la ineficiencia del personal en la buena calidad de servicio. En ese sentido, se debe propiciar un replanteamiento de los procesos que desarrolla el personal de enfermería para hacer uso eficiente de los servicios que brindan.

Al contrastar con el hallazgo de Podesta (2017) la calidad del servicio de enfermería se relaciona significativamente con la costumbre de seguridad en salud en el trabajador de enfermería quien refiere que a medida que se logre conocer y manejar un mayor número de usuarios en localidad de servicio, la probabilidad de éxitos, operatividad, crecimiento y competitividad institucional se incrementará; por consiguiente, se optimizarán los reconocimientos. Lo mencionado por Podesta, garantiza sin lugar a duda una gran efectividad, en donde se evita los malestares, minimizando los posibles riesgos, donde el usuario quede insatisfecho. Es preciso mencionar, la calidad de servicio efectivo necesita de complementarse con el personal de enfermería capacitado, o en su defecto capacitado para una mejor atención al usuario, a ello se debe añadir la parte tecnológica, ello permitirá un soporte formidable para llevar a cabo una atención adecuada, oportuno y efectivo.

Montalvo (2020) se pudo hallar que existe una correlación moderada, directa y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, el personal de enfermería fue capaz de elaborar el manual de procedimientos para la atención a los usuarios y desarrollar un procedimiento para realizar una rápida gestión administrativa de la empresa. Este hallazgo permite conocer las cantidades de usuarios, tipos de enfermedades, orden de llegada, ubicación de los usuarios, e incluso va más allá en la identificación de enfermos. Al contrastar con los hallazgos del estudio, se puede inferir para alcanzar lo mencionado por Montalvo es propicio ejecutar y plantear tácticas para el progreso de la gestión administrativa incluyendo un planeamiento a breve y mediano plazo.

Finalmente, la investigación muestra que, con base en el coeficiente de Pearson de 0.752, existe una correlación altamente positiva entre la gestión administrativa del II-2 MINSA Tarapoto y la calidad del servicio de enfermería. Además, se agrega otro resultado, como el coeficiente de determinación (0.5193), que muestra que la administración del Hospital II-2 MINSA Tarapoto afecta al 51.93% de la calidad de los servicios de enfermería. Este resultado, permite inferir que la gestión administrativa no es determinante para un control interno, en donde existen otros factores determinantes para que la calidad de servicio de enfermería alcance una mayor relación. Asimismo, se puede inferir lo mostrado por el estudio, que el resultado no supera el 20% de influencia de la gestión administrativa, siendo pues un valor muy considerable e importante en la calidad de servicio.

Salazar (2016), dieron a conocer que constan relevantes discrepancias del grado de percepción y expectativa que el usuario posee sobre la disposición de la asistencia, es decir, El promedio general de la calidad de servicio es regular (3,3/5) mostrándose en las acciones de los usuarios, quien menciona que una adecuado calidad de servicio, se da mediante políticas e instrucciones estratégicos de manera sistematizada con el área de enfermería, permite conseguir como resultado una eficiente gestión administrativa. A ello añade, el usuario encargado de la asistencia que brindan y demuestra un nivel de capacitación baja referente a la labor que ejecutan, siendo necesario y

relevante considerar un proceso de aprendizaje mediante un plan de capacitación continua, donde se inculque también la responsabilidad para optimizar la ocupación de los trabajadores. Al tratar de comparar con el estudio, se encuentra una condición distinta con el manejo del personal, ya que en el área de enfermería están trabajadores de mayor edad, los mismos que están paramétricos en determinadas tareas, lo que los vuelve reacios al cambio, más aún con la parte tecnológica. Ante ello, es necesario tener un equipo que se encargue del manejo administrativo, que aparte de ser entrenado y capacitado se dote de equipos que permitan efectivizar adecuadamente en la atención al usuario, con ello contar con una adecuada calidad de servicio de enfermería, influye positivamente, a demostrar una conveniente gestión administrativa y las áreas de enfermería logran incrementar de modo más eficiente sus cargos.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación directa, alta y significativa, la gestión administrativa se relaciona en un (nivel alto) con la calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020, ya que el análisis estadístico del coeficiente de correlación de Pearson alcanzó un coeficiente de 0,752 y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ).
- 6.2. Existe una relación positiva significativa entre las dimensiones de calidad de servicio de enfermería y la gestión administrativa del Hospital II-2 MINSA Tarapoto sustentado en un Coeficiente de Pearson de 0.867, 0.844, 0.848 y 0.790 con un p valor de 0.000.
- 6.3. El nivel de gestión administrativa del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, tiene un nivel muy bajo en un 37%, bajo en un 23%, "Regular en un 20%, bueno en 17%, y muy bueno en un 3%.
- 6.4. El nivel de calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, está totalmente en desacuerdo en un 37%, en desacuerdo en un 23%, indiferente en un 20%, de acuerdo en un 17% y totalmente de acuerdo en un 3%.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1 Al director del Hospital II-2 MINSA Tarapoto - San Martín, promover un rediseño estructural y funcional de la gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería, que permita complementar sus acciones en miras de alcanzar metas institucionales mediante el uso eficiente de los bienes y servicios públicos.
- 7.2 Al director del Hospital II-2 MINSA Tarapoto - San Martín, insertar procesos administrativos cuantificables y versátiles que permita adaptarse a las nuevas condiciones de la gestión administrativa, garantizando el logro de metas institucionales.
- 7.3 Al director del Hospital II-2 MINSA Tarapoto - San Martín, promover un plan integral de calidad de servicio de enfermería, supervisión y monitoreo al personal de enfermería, equipos e insumos, garantizando el buen servicio al usuario, priorizando a los de mayor emergencia para evitar la aglomeración y causar efectos en la consecución de acciones planificadas en la institución.
- 7.4. Al director del Hospital II-2 MINSA Tarapoto - San Martín, capacitar al personal de atención, para que este brinde una atención con calidad de servicio y se logre la satisfacción del usuario.

## REFERENCIAS

- ABC (2017), *La administración y el costeo directo en las empresas*. CECOF Asesores EIRL. Lima – Perú.
- Abril, V. (2008). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/61161403/Técnicas-e-Instrumentos-de-la-Investigación>.
- Albizu Gallastegi, E. y Landeta Rodríguez, J. (2007). *Dirección estratégica de los recursos humanos*. Teoría y práctica. Madrid: Pirámide.
- Álvarez, R. (2012). *Análisis y propuesta de implementación de pronósticos y gestión de administración en una distribuidora de productos de consumo masivo*. Test. Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Alvira Martín, Francisco. (2002). *Perspectiva cualitativa / perspectiva cuantitativa en la metodología sociológica*. Mc Graw Hill. México DF.
- Arias Galicia, Fernando y Heredia Espinoza, Víctor, *Administración de recursos humanos, para el alto desempeño*, 6ª edición, Trillas, México, D. F., 2006.
- Armostrong, M. (2011) *Gerencia de Recursos Humanos*". (2º Ed). Inglaterra: Editorial Legis.
- Banda, J. Y Silva V. (2016) *La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral de la empresa Omega Constructor'S Building Co. S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, en el año 2014*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Perú.
- Bateson, G. (2011). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del gimnasio deporcentro*, Lima – Perú
- Bernal, C. A., & Sierra, H. D. (2008). *Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. Bogotá. Colombia. Pearson, Prentice Hall.

- Bolaños, G. (2009). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en los centros de referencia de enfermedades de transmisión sexual de Lima y Callao*. Revista Salud, Sexualidad y Sociedad 2(3).
- Callohuana, J. (2019). *Gestión administrativa y su incidencia en el posicionamiento en el mercado de la institución educativa Grupo de la Paz* (Tesis doctorado). Lima.
- Campos, S. & Loza, P. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad del barra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011*. Propuesta alternativa (Tesis de pregrado). Universidad Técnica del Norte. Ecuador. Recuperadode:<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7. ed.). México. McGraw-Hill.
- Concepto, Com. (2017). *Enfoques de investigación de administración pública*. Lima – Perú.
- Corbetta, Piergiorgio. (2003). *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid: Editorial McGraw Hill.
- Cruceira, J. (2014). *Gestión Administrativa y el Servicio en los Hoteles de la Ciudad de Tulcán*. Ecuador.
- De Geyndt, W. (1994). *Gestión de la Calidad de la Atención de Salud en el desarrollo de países*. Documentos Técnicos del Banco Mundial No. 258
- Díez de Castro et al (2001). *Administración y dirección*. Madrid, España. McGraw- Hill.
- DRAE. (2010). *Diccionario de la Real Academia Española*.
- Draft, R (2004). *Administración*. México. Cengage Learning Editors.

- Droguett, F. (2012). *Calidad de servicio y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes*. (Tesis de pregrado). Universidad de Chile. Editorial Panapo. Caracas.
- EsSalud. (13 de noviembre de 2017). *EsSalud*. Obtenido de <http://www.essalud.gob.pe/estadistica-institucional/>
- FAYOL, H. (1980). *Administración Industrial y General*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Flores J. (2018). *Estados financieros y administrativos*. Editorial Lima. Centro de especialización en contabilidad y finanzas 2018 grafica. Santo Domingo.
- Franco, A. (2004). *Información general sobre la empresa*; [aprox 8 pantallas]. Disponible en: <http://www.google.com/intl/es/about/company/>
- GIL, Antonio Carlos, (2018) *Administración de recursos Humanos: un enfoque profesional*. São Paulo: Editora Atlas.
- Girado, K. (2014). *Gestión administrativa y calidad de servicio al cliente en el colegio químico farmacéutico de la libertad- Trujillo*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo. Perú.
- Gonzales, E. (2008) *Calidad de atención en el Servicio de Urgencias del Área de Salud Heredia Cubujuquí desde la perspectiva del cliente*. San José. Costa Rica. (Tesis de Especialista. Instituto Centroamericano de Administración Pública).
- Hampton, D. (1997). *Administración*. México. Mcgraw – Hil.
- Hernández, Hugo (2011). *La Gestión Empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas*.
- Hoffman, D. y Bateson, J. (2012), *Marketing de Servicios y Estrategias*, (4°Ed).
- Huamán, S. (2014). *Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencias del Hospital General José Soto Cadenillas-Chota*. Ancash, Perú. (Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo).

- Instituto de Investigación el Pacífico (2005) *Gestión administrativa en las instituciones*. (1°Ed). México: Pearson
- Kerlinger, N. y Lee, B. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales*. (4ª ed.). México: McGraw-Hill. P. 124.
- Koonantz, H. y Wehrich, H. (2004). *Administración, una perspectiva global*. (12. Ed.) México. McGraw-Hill.
- Koontz y O'Donnell (1990). *Curso de Administración Moderna. Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas*. México. Litográfica Ingramex S.A.
- Kumar, R. (2011). *Research Methodology a Step- by guide for beginners 3* (3rd Edition ed.). Mixed Sources.
- Lascurain, G (2012) *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*. (Tesis de pregrado). Universidad Iberoamericana. México. Recuperado de: <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015599/015599.pdf>
- Lemaitre, M. José (2008), *Aseguramiento de la calidad en América Latina*, país, editorial, <http://www.docstoc.com/docs/3177316/ASEGURAMIENTO-DE-LA-CALIDAD-ENAMERICA-LATINA>.
- Lovelock, C. (2009), *Marketing de Servicios Personal, Tecnología y Estrategia – Integración de Calidad de Servicio y Productividad*, (6°Ed). México: Pearson Educación.
- Mendivel, R. (2020), *Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencia en la universidad peruana los andes*.  
México. Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.  
México: Edit. Artgraph.  
México: Editorial Trillas SaDeCv.
- Montalvo, S. (2020), *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*

- Montoya, C. (2011). *El balanced scorecard como herramienta de evaluación en la gestión administrativa*. Universidad Nacional de misiones Argentina.
- Myrzaeva, M. (2018). *Begginers´guide for applied research process: what is it, and why and how to do it?* University of Central Asia.
- Niedz (1998). *Correlaciones de las percepciones de los pacientes hospitalizados sobre la calidad del servicio*. Portugal. Investigación en enfermería y salud, 21, pág. 339-349.
- Nunes, A. (2015). *Enfoques administrativos en la calidad de servicio*, Brasil.
- Olvera, LL & Scherer, A. (2009) *El cliente y la calidad en el servicio*. (1°Ed).
- Pérez, E. (2000). *Organización y Administración de la pequeña empresa*. Lima.
- Pérez, V. (2010). *Calidad Total en la Atención Al Cliente*. (1°Ed). España: Ideas propias Editorial S.L.
- Podesta, L. (2017), *Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsEsalud Vitarte*. Lima, 2017.
- Quichca, G. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo2010- del Instituto superior particular "La Pontificia" del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho–Perú*. (Tesis de maestría).
- Reiro, T. (2016). *No experimental research: strengths, weaknesses and issues of precisión* [Investigación no experimental: fortalezas, debilidades y problemas de precisión]. *European Journal of Training and Development*, 40(8/9), 676-690.
- Reyes, A. (1992). *Administración moderna*". México. Editorial Limusa.
- Robbins, S & Coulter, M (2005). *Administration*. (1°Ed). Colombia: McGraw- hill, Colombia.
- Robbins, Stephen y Coulter, Mary (2005) *Administration*. México. Pearson.

- Roma, C. (2008). *Curso sobre Desarrollo Local*, en Curso OIT: Estrategias de Desarrollo Económico Local, OIT Turín.
- Ruiz Roa, José (1995). *Fundamentos para el análisis de gestión administrativa*.
- Salazar, W. (2016). *Fundamentos Básicos de Estadística* (Vol. Primera Edición).
- Sánchez H. y Reyes C. (2009). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Visión Universitaria.
- Sánchez, H. (2003). *La calidad del servicio en el sector hospitalario: Estudio comparativo entre entidades estatales y privadas*. Lima, Perú. (Tesis de Maestría. Universidad Nacional Federico Villareal).
- Sandi, V. (2014). *La investigación aplicada y básica*. San José, Costa Rica. Instituto Centro Americano de Administración Pública.
- Schever, F. (2009). *Implicancia en la enseñanza de la administración*, instituto de investigaciones México.
- Serna, H. (2008) (10ma Ed.) *Planeación y Gestión Estratégica*. Bogotá: 3R Editores.
- Soares Sousa, M. (2007) *Calidad de atención prestada durante el periodo Octubre-noviembre 2006, a los pacientes del Servicio de Emergencias del Hospital de niños J. M. de los Ríos*. Caracas, Venezuela. (Tesis de Especialista. Universidad Católica Andrés Bello).
- Stoner, James; Freeman, Edward y Gilbert, Daniel (2006). *Administración*.
- Susana Garijo de Miguel (2014). *La importancia de los recursos humanos en la eficacia de la empresa*. Grado de Doctor. Universidad de Valladolid. Soria, 10 de junio de 2014.
- Tafur R. (1995). *La tesis universitaria*. Lima: Mantaro.
- Taylor, Frederick (1987). *Los principios de la administración científica*. Buenos
- TERRY, G. R. (1986). *Principios de administración*. México: Continental.

- Tipacti, C. (2000). *Evaluación de la calidad de la atención de los servicios de la consulta externa en los hospitales públicos de Lima Metropolitana y Callao*. Perú. (Tesis de Maestría. Universidad Nacional Federico Villareal).
- Tisnado, J. (2013) *Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción En El Año 2013*. (Tesis de maestría). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Recuperado de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/208/1/tisnado\\_jorge\\_mejoramiento\\_procesos\\_administrativos.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/208/1/tisnado_jorge_mejoramiento_procesos_administrativos.pdf)
- Valderrama. S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (6° Ed). Perú: San Marcos. Aires. Editorial el ateneo.
- Vásquez, R y García, S. (2011), *Evaluación de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital general del ISSS*. Salvador, San Salvador. (Tesis de maestría. Universidad de El Salvador).
- Venemedia. (2014). *Definición de comercio*. Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/comercio/>
- Walliman, N. (2011). *Research Methods. The Basic* . Routledge.
- Werther, Jr., William B. y Davis, Keith, (1998) *Administración de personal y recursos humanos*, 4ª edición, Mc Graw-Hill Interamericana de México, México, D. F.
- Yactayo, L. (2009), con su estudio titulado: *Propuesta de un Modelo de Gestión Administrativa para las MYPES del Rubro Hotelero del Distrito de Bellavista-Periodo 2009*. Universidad César Vallejo.

# **ANEXOS**

### Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Gestión administrativa</b>	Según Callohuana, J. (2019) son todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales.	Son el conjunto de procesos administrativos que conllevan a que se desarrolle las actividades planificadas, dicha variable será medida con una escala ordinal a través de un cuestionario estructurado de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.	Planificación	Determinar objetivos. Visión de futuro. Línea de acción concretas. Definición de Estrategias.	Ordinal
			Organización	Conjunto organizado. Determinar las tareas. Fines establecidos. Conjunto de objetivos planteados. Máxima eficiencia.	
			Dirección	Relaciones interpersonales. Impartir instrucciones. Logros a través de la comunicación. Alcanzar el mayor rendimiento. Proyectar beneficios.	
			Control	Control sobre lo planeado. Verificación de desempeño. Tomar medidas correctivas. Ejecución de acuerdo a lo programado. Regular las actividades. Actualizar medidas de control.	
<b>Calidad de servicio de enfermería</b>	Donadeidan, (2000) menciona que la calidad de servicio de enfermería precisó: "Disposición de la asistencia es aquella que se aguarda que pueda suministrar al paciente el enorme y más plena satisfacción después de evaluar la comprobación de utilidades y menoscabos que puedan escoltar el transcurso en la mayoría de sus fragmentos".	Es el conjunto de acciones, peculiaridades o actuaciones de un recurso o asistencia que brinda el coadjutor, teniendo en cuenta a cada uno de los bienes y personal que conserva favorable la entidad, dicha variable será medida con una escala ordinal a través de un cuestionario estructurado de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.	Recepción	Forma de atención. Atención con interés. Articulación de servicios. Actualización de historias clínicas.	Ordinal,
			Acreditación	Reconocimiento. Establecerlos datos. Diferenciación. Calidad de trabajo. Conocimiento de normas.	
			Beneficio	Servicio a los usuarios. Uso de los bienes. Técnicas para incrementar el servicio.	
			Determinación	Fijación de objetivos Resolución respecto a una situación Decisión respecto a una situación	

## Matriz de consistencia

**Título:** Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Enfermería del Hospital II-2 Ministerio de Salud, Tarapoto 2020

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos													
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio de enfermería y la gestión administrativa del Hospital II – 2 MINSA Tarapoto, 2020? ¿Cómo se encuentra el nivel de la gestión administrativa del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020? ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Establecer la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio de enfermería y la gestión administrativa del Hospital II – 2 MINSA Tarapoto, 2020.  Conocer el nivel de la gestión administrativa del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020.  Conocer el nivel de la calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020. Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H<sub>1</sub>: La relación entre las dimensiones de la calidad de servicio de enfermería y la gestión administrativa del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020, son directas y significativas. H<sub>2</sub>: El nivel de la gestión administrativa del Hospital II – 2 MINSA Tarapoto, 2020 es bueno. H<sub>3</sub>: El nivel de la calidad del servicio de enfermería del Hospital II – 2 MINSA Tarapoto, 2020 es bueno.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuestas Análisis</p>													
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>														
<p>Diseño: No experimental</p> <p>El esquema a emplear será el siguiente:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     m((m)) -.-&gt; V1((V1))     m -.-&gt; V2((V2))     V1 &lt;--&gt; V2             </pre> </div> <p>Donde:</p> <p>m = 30 colaboradores V1= Gestión administrativa V2= Calidad de servicio de Enfermería r = relación</p>	<p><b>Población</b> La población estuvo constituida por 30 colaboradores (Licenciados en enfermería) que trabajan en el Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020.</p> <p><b>Muestra</b> La muestra fue 30 colaboradores, Licenciados en enfermería.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión administrativa</td> <td>Planificación</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> </tr> <tr> <td>Control</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad de servicio</td> <td>Recepción</td> </tr> <tr> <td>Acreditación</td> </tr> <tr> <td>Beneficio</td> </tr> <tr> <td>Determinación</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión administrativa	Planificación	Organización	Dirección	Control	Calidad de servicio	Recepción	Acreditación	Beneficio	Determinación	<p><b>Instrumentos</b> Cuestionarios Guías de análisis documentario</p>
Variables	Dimensiones															
Gestión administrativa	Planificación															
	Organización															
	Dirección															
	Control															
Calidad de servicio	Recepción															
	Acreditación															
	Beneficio															
	Determinación															

## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario: Gestión Administrativa

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de Recolección: .../...../.....

Instrucciones:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de Gestión Administrativa del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020.

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 al 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa(X) la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre

DIMENSIÓN: Planificación						
N°	Criterios evaluar	1	2	3	4	5
1	Los procedimientos administrativos internos se identifican en el Hospital.					
2	Los colaboradores tienen conocimiento de las funciones de los demás en el Hospital.					
3	El personal administrativo y asistencial es reconocido por la Entidad, cuando cumple plenamente sus funciones en el Hospital.					
4	La Institución actualmente cumple con la demanda, prontitud y calidad en atención del usuario en el Hospital.					

<b>DIMENSIÓN: Organización</b>						
Nº	Criterios evaluar	1	2	3	4	5
5	Las políticas públicas de administración y distribución del personal, son comunicadas a los usuarios en el Hospital.					
6	El personal administrativo y asistencial conoce el Manual de organización y funciones elaboradas por los funcionarios en el Hospital.					
7	El presupuesto asignado a la Institución es ejecutado de acuerdo a lo planeado e informado según las necesidades de los usuarios en el Hospital.					
8	Se cumple con respetar el derecho del usuario de recibir una atención de calidad de acuerdo a las normas de salud en el Hospital.					
9	La institución periódicamente capacita al personal administrativo y asistencial para el correcto cumplimiento de sus obligaciones, en el Hospital II-2 Tarapoto.					
<b>DIMENSIÓN: Dirección</b>						
Nº	Criterios a evaluar	1	2	3	4	5
10	La institución capacita y actualiza al personal administrativo y asistencial para mejorar la atención de los usuarios en el Hospital.					
11	La institución evalúa la gestión del personal de acuerdo a las funciones de su cargo para corregir y brindar una mejor atención en el Hospital.					
12	La institución instruye al personal administrativo y asistencial en metodologías asistenciales para mejorar la atención de los usuarios en el Hospital.					
13	El personal es capacitado con certificación para una mejora en sus funciones en beneficio de los usuarios en el Hospital.					
14	El personal es capacitado en el proceso de sistematización y archivamiento de la información en el sistema en el Hospital.					
<b>DIMENSIÓN: Control</b>						
Nº	Criterios a evaluar	1	2	3	4	5
15	El personal administrativo y asistencial es evaluado en sus funciones por los directivos del Hospital.					
16	Las exigencias de los usuarios son recepcionados sistemáticamente para su atención y respuesta inmediata en el Hospital.					
17	Los directivos supervisan que la atención de los colaboradores incluya consejería para una mejor atención en el Hospital.					
18	La función de la unidad de referencia respecto a la atención de los pacientes es de conocimiento del usuario del Hospital.					
19	La institución coordina con empresas privadas para la atención de la población en el Hospital.					
20	La institución está vigilante a las necesidades de salud de la comunidad en el Hospital.					

Adaptado de: Girado, (2014) "Gestión administrativa y calidad de servicio al cliente en el colegio químico farmacéutico de la libertad- Trujillo"

## Cuestionario: Calidad de Servicio de Enfermería

Instrucciones:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de Calidad de Servicio de Enfermería del Hospital II-2MINSA, Tarapoto 2020.

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 al 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa(X) la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo

DIMENSIÓN: Recepción						
N°	Criterios a evaluar	1	2	3	4	5
1	Los colaboradores brindan sus servicios al usuario con el equipo operativo y en un adecuado espacio para realizar una buena atención, adecuadamente vestido e identificado (fotocheck) en el Hospital.					
2	El personal administrativo y asistencial tiene conocimiento, facilidad e interés para solucionar los problemas de su función dentro de la prontitud que necesita el usuario en el Hospital.					
3	Los trámites que tienen que cumplir el personal de salud influyen en la demora y producen malestar en el usuario en el Hospital.					
4	Los trámites administrativos y asistenciales cumplen con los requerimientos de una atención de calidad al usuario en el Hospital.					

<b>DIMENSIÓN: Acreditación</b>						
<b>N°</b>	<b>Criterios a evaluar</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	Existe una comunicación directa con información puntual y rápida con un lenguaje claro para con el usuario en el Hospital.					
<b>6</b>	Se procede con rapidez y eficientemente para una atención de calidad del usuario en el Hospital.					
<b>7</b>	El personal es debidamente capacitado para una atención de calidad al usuario en el Hospital.					
<b>8</b>	El personal es idóneo en su área y brinda calidad de servicio al usuario en el Hospital.					
<b>9</b>	La institución cuenta con la Normativa de Bioseguridad para la atención con calidad al usuario del Hospital.					
<b>DIMENSIÓN: Beneficio</b>						
<b>N°</b>	<b>Criterios a evaluar</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>10</b>	El personal inspira confianza, aceptación, seguridad y credibilidad al usuario en el cumplimiento de sus funciones en el Hospital.					
<b>11</b>	La administración debe brindar folletos o comunicados que pongan en conocimiento al personal administrativo y asistencial como es la atención con calidad a los usuarios en el Hospital.					
<b>12</b>	La amabilidad y el conocimiento del personal debe ser una norma en la atención oportuna y de calidad en beneficio de los usuarios en el Hospital.					
<b>DIMENSIÓN: Determinación</b>						
<b>N°</b>	<b>Criterios a evaluar</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>13</b>	La atención de calidad es personal y se debe orientar al usuario para una mejor atención en el Hospital.					
<b>14</b>	El procedimiento de atención es rápida, oportuna, preferentemente y brinda una mejor calidad del servicio al usuario en el Hospital.					
<b>15</b>	Los colaboradores cuentan con los materiales, insumos y equipo para satisfacer las necesidades del usuario, para un mejor tratamiento de sus dolencias en el Hospital.					

Adaptado de: Tipacti, (2000): "Evaluación de la calidad de la atención de los servicios de la consulta externa en los hospitales públicos de Lima"

## Validación de instrumentos

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Farro Roque Maria Elena  
 Institución donde labora : Hospital II – 2 Tarapoto  
 Especialidad : Mag. Salud Publica  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: **Gestion Administrativa**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Rosa Elgiba Garcia Garcia

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES					
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable <b>Gestion Administrativa</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestion Administrativa</b> .				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, <b>Gestion Administrativa</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestion Administrativa</b> .					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestion Administrativa</b> .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD Instrumento Valido cumple con los Criterios de Aplicabilidad

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.9

Tarapoto, 12 de Octubre de 2020

GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTIN  
 DIRECCION REGIONAL DE SALUD  
 U.E. HOSPITAL II - 2 MINSA TARAPOTO  
  
 Dra. María Elena Farro Roque  
 NUTRICIONISTA  
 CNP. 0915

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**  
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Farro Roque Maria Elena  
 Institución donde labora : Hospital II – 2 Tarapoto  
 Especialidad : Mag. Salud Publica  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: **Calidad de servicio en Enfermería**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Rosa Elgiba Garcia Garcia

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**  
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

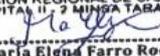
CRITERIOS	INDICADORES					
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, <b>Calidad de servicio en Enfermería</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de servicio en Enfermería</b> .				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, <b>Calidad de servicio en Enfermería</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de servicio en Enfermería</b> .					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de servicio en Enfermería</b> .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>49</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD Instrumento Valido cumple con los Criterios de Aplicabilidad**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.9

Tarapoto, 12 de Octubre de 2020

GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN  
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
 I.E. HOSPITAL II - 2 TARPAPOTO  
  
 Dra. María Elena Farro Roque  
 NUTRICIONISTA  
 C.N.P. 0514

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**  
**IV. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Vigo Paima Geidy  
 Institución donde labora : Hospital II – 2 Tarapoto  
 Especialidad : Mag. Salud Pública – Gestion de Servicios de Salud  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: **Gestion Administrativa**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Rosa Elgiba Garcia Garcia

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES					
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable <b>Gestion Administrativa</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestion Administrativa</b> .				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, <b>Gestion Administrativa</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestion Administrativa</b> .					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestion Administrativa</b> .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>49</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD Instrumento Valido cumple con los Criterios de Aplicabilidad**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.9

Tarapoto, 12 de Octubre de 2020

  
 .....  
**Mg. Geidy Vigo Paima**  
**C.E.P. 21617**

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**  
**III. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Vigo Paima Geidy  
 Institución donde labora : Hospital II – 2 Tarapoto  
 Especialidad : Mag. Salud Pública – Gestion de Servicios de Salud  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: **Calidad de servicio en Enfermería**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Rosa Elgiba Garcia Garcia

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES					
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, <b>Calidad de servicio en Enfermería</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de servicio en Enfermería</b> .				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, <b>Calidad de servicio en Enfermería</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de servicio en Enfermería</b> .					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de servicio en Enfermería</b> .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					49	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD Instrumento Valido cumple con los Criterios de Aplicabilidad**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.9

Tarapoto, 12 de Octubre de 2020

  
 .....  
**Mg. Geidy Vigo Paima**  
**C.E.P. 21617**  
 Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**  
**VI. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Cardenas Alayo Carmen Teodoro  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Mag. Gestion Empresarial – Docente en Investigacion  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: **Gestion Administrativa**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Rosa Elgiba Garcia Garcia

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES					
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable <b>Gestion Administrativa</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestion Administrativa</b> .				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, <b>Gestion Administrativa</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestion Administrativa</b> .					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestion Administrativa</b> .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					49	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**VIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD Instrumento Valido cumple con los Criterios de**

Aplicabilidad

4.9

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, 12 de Octubre de 2020

  
 M. Sc. Carmen Teodoro Cárdenas Alayo  
 ECONOMISTA  
 CÉRSM N° 023

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**  
**V. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Cardenas Alayo Carmen Teodoro  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Mag. Gestion Empresarial – Docente en Investigacion  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: *Calidad de servicio en Enfermería*  
 Autor (s) del instrumento (s) : Rosa Elgiba Garcia Garcia

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES					
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, <i>Calidad de servicio en Enfermería</i> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <i>Calidad de servicio en Enfermería</i> .				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, <i>Calidad de servicio en Enfermería</i> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <i>Calidad de servicio en Enfermería</i> .					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <i>Calidad de servicio en Enfermería</i> .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD Instrumento Valido cumple con los Criterios de**

Aplicabilidad

4.9

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, 12 de Octubre de 2020

  
 .....  
**M. Sc. Carmen Teodoro Cárdenas Alayo**  
**ECONOMISTA**  
**CERSM N° 023**

Sello personal y firma

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



**San Martín**  
GOBIERNO REGIONAL

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES

"Año de la Universalización de la Salud"



### **AUTORIZACIÓN PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

*LA DIRECTORA DE LA UNIDAD EJECUTORA  
404 DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO*

*AUTORIZA A:*

**ROSA ELGIBA GARCÍA GARCÍA**

Estudiante del Programa de Maestría de la Universidad César Vallejo filial Tarapoto de la especialidad de Gestión Pública, para realizar el estudio de investigación titulada: "**Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Enfermería del Hospital II-2 MINSA, Tarapoto 2020**". Para lo cual se dará acceso al recojo de la información: **Cuestionario aplicado al personal de enfermería.**



Se hace de conocimiento al Departamento de enfermería, a cargo del Lic. Enf. Santos Emilio Guevara Aguilar, para brindar las facilidades a partir del 11 de noviembre hasta 11 de diciembre del presente año.

Tarapoto 10 de noviembre del 2020

GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN  
UNIDAD EJECUTORA HOSPITAL II - 2 / TARAPOTO

*[Signature]*  
M.C. Jacqueline Lhuillier Castrohuedo Cárdenas  
DIRECTOR

## Base de datos estadísticos

### Base de datos de la variable: Gestión Administrativa

Muestra	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
Trabajador 1	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
trabajador 2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
Trabajador 3	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
Trabajador 5	3	2	1	3	1	1	3	3	1	1	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3
Trabajador 6	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
Trabajador 7	3	2	1	3	1	2	3	3	1	1	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3
Trabajador 8	3	3	2	3	2	1	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Trabajador 9	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3
Trabajador 10	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
Trabajador 11	3	2	1	3	1	2	3	3	1	1	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3
Trabajador 12	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2
Trabajador 13	2	2	3	3	3	4	1	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
Trabajador 14	3	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	2	1	2	2	2
Trabajador 15	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3
Trabajador 16	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
Trabajador 17	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3
Trabajador 18	2	2	3	3	3	4	1	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
Trabajador 19	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
Trabajador 20	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 21	3	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	2	1	2	2	2
Trabajador 22	3	4	3	4	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	2
Trabajador 23	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
Trabajador 24	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
Trabajador 25	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 26	3	2	1	3	1	2	3	3	1	1	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3
Trabajador 27	3	4	3	4	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	2
Trabajador 28	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
Trabajador 29	3	4	3	4	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	2
Trabajador 30	3	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	2	1	2	2	2

### Base de datos de la variable: Calidad de Servicio en Enfermería

Muestra	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
Trabajador 1	3	4	2	1	4	3	3	3	2	4	3	4	4	2	3
trabajador 2	3	4	2	1	4	3	3	3	2	4	3	4	4	2	3
Trabajador 3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
Trabajador 4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4
Trabajador 5	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	2
Trabajador 6	3	4	2	1	4	3	3	3	2	4	3	4	4	2	3
Trabajador 7	2	4	2	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	2	2
Trabajador 8	3	4	2	1	4	3	3	3	2	4	3	4	4	2	3
Trabajador 9	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
Trabajador 10	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	5	4	4	4
Trabajador 11	3	4	2	1	4	3	3	3	2	4	3	4	4	2	3
Trabajador 12	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 13	2	4	2	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	2	2
Trabajador 14	3	5	4	2	4	3	5	5	2	5	2	2	3	4	2
Trabajador 15	3	4	2	1	4	3	3	3	2	4	3	4	4	2	3
Trabajador 16	2	4	2	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	2	2
Trabajador 17	3	4	2	1	4	3	3	3	2	4	3	4	4	2	3
Trabajador 18	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2
Trabajador 19	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3
Trabajador 20	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
Trabajador 21	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	5	4	4	4
Trabajador 22	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4
Trabajador 23	3	4	2	1	4	3	3	3	2	4	3	4	4	2	3
Trabajador 24	2	4	2	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	2	2
Trabajador 25	3	4	2	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5
Trabajador 26	3	4	2	1	4	3	3	3	2	4	3	4	4	2	3
Trabajador 27	5	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
Trabajador 28	3	4	2	1	4	3	3	3	2	4	3	4	4	2	3
Trabajador 29	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	5	4	4	4
Trabajador 30	3	4	2	1	4	3	3	3	2	4	3	4	4	2	3