



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Procesos administrativos en el servicio de calidad durante Covid
19 en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús
María, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. Verástegui López, William Pedro (ORCID: 0000-0001-7256-8357)

ASESORA:

Dra. Palacios Garay, Jessica Paola (ORCID: 0000-0002-2315-1683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Para mis padres que siempre me brindaron su apoyo en cada meta trazada.

Agradecimiento

Para mi asesora la doctora Jessica Palacios por su enseñanza impartida y la paciencia brindada en todo este tiempo.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1	Baremos de la variable procesos administrativos	13
Tabla 2	Baremos de la variable servicios de calidad	14
Tabla 3	Validez del cuestionario de las variables procesos administrativos y servicios de calidad	14
Tabla 4	Confiabilidad de procesos administrativos	14
Tabla 5	Confiabilidad de servicios de calidad	15
Tabla 6	Distribuciones de niveles de procesos administrativos	16
Tabla 7	Distribuciones de niveles de las dimensiones de la variable procesos administrativos	16
Tabla 8	Distribuciones de niveles de la variable Servicio de calidad	17
Tabla 9	Distribuciones de niveles de las dimensiones de la variable servicio de calidad	18
Tabla 10	Ajuste del modelo que explicando la incidencia de los procesos administrativos en el servicio de calidad	20
Tabla 11	Bondad de ajuste del modelo que explicando la incidencia de los procesos administrativos en el servicio de calidad	20
Tabla 12	Pseudo R – 2 del modelo que explicando la incidencia de los procesos administrativos en el servicio de calidad	20
Tabla 13	Estimación de los parámetros del modelo que explicando la incidencia de los procesos administrativos en el servicio de calidad	21
Tabla 14	Información sobre el ajuste del modelo que explicando la incidencia de los procesos administrativos en el servicio	21
Tabla 15	Bondad de ajuste del modelo que explicando la incidencia de los procesos administrativos en el servicio	22
Tabla 16	Pseudo R – 2 del modelo que explicando la incidencia de los procesos administrativos en el servicio	22
Tabla 17	Estimación de los parámetros del modelo que explicando la incidencia de los procesos administrativos en el servicio	22

Tabla 18	Información sobre el ajuste del modelo que explicando la incidencia de los procesos administrativos en la característica del servicio de calidad	23
Tabla 19	Bondad de ajuste del modelo que explicando la incidencia de los procesos administrativos en la característica del servicio de calidad	23
Tabla 20	Pseudo R – 2 del modelo que explicando la incidencia de los procesos administrativos en la característica del servicio de calidad	23
Tabla 21	Estimación de los parámetros del modelo que explicando la incidencia de los procesos administrativos en la característica del servicio de calidad	24
Tabla 22	Información sobre el ajuste del modelo que explicando la incidencia de los procesos administrativos en la prestación del servicio de calidad	24
Tabla 23	Bondad de ajuste del modelo que explicando la incidencia de los procesos administrativos en la prestación del servicio de calidad	25
Tabla 24	Pseudo R – 2 del modelo que explicando la incidencia de los procesos administrativos en la prestación del servicio de calidad	25
Tabla 25	Estimación de los parámetros del modelo que explicando la incidencia de los procesos administrativos en la prestación del servicio de calidad	25

Índice de figuras

Figura 1	Distribuciones de niveles de procesos administrativos	16
Figura 2	Distribuciones de niveles de las dimensiones de la variable procesos administrativos	17
Figura 3	Distribuciones de niveles de la variable Servicio de calidad	17
Figura 4	Distribuciones de niveles de las dimensiones de la variable servicio de calidad	19

Resumen

La investigación titulada Procesos administrativos en el servicio de calidad durante Covid19 en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María, 2020 el objetivo fue determinar la incidencia de los procesos administrativos en el servicio de calidad durante Covid19 en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María, 2020.

En cuanto a la metodología, se estableció el enfoque cuantitativo, tipo básica de nivel correlacional causal y el diseño fue no experimental, dado que la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables y fue transversal ya que su propósito es “recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. La población estuvo conformada por los 100 trabajadores en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María. La confiabilidad de la variable procesos administrativos presenta una puntuación de 0.956 puntos y la confiabilidad de la variable servicios de calidad presenta una puntuación de 0.920 puntos.

La investigación concluyó que existe incidencia de los procesos administrativos en el servicio de calidad durante Covid19 en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María, 2020 debido a $p < 0,05$ y R^2 de Nagelkerke (0,539), indica que el modelo propuesto explicando el 53.9% de la variable servicio de calidad e indica que la dirección (Wald=487,297; $p=0,000 < 0,05$) predijo mejor el servicio de calidad.

Palabras clave: Procesos administrativos, servicio de calidad, prestación de servicio

Abstract

The research entitled Administrative processes in the quality service during Covid19 in the tomography area of the Rebagliati Hospital, Jesús María, 2020 the objective was to determine the incidence of administrative processes in the quality service during Covid19 in the tomography area of the Rebagliati Hospital, Jesús María, 2020.

Regarding the methodology, the quantitative approach was established, a basic type of causal correlation level, and the design was non-experimental, since the research carried out without deliberately manipulating variables and was cross-sectional since its purpose is to “collect data in a single moment, in a unique time. The population was made up of 100 workers in the tomography area of the Rebagliati Hospital, Jesús María. The reliability of the administrative processes variable presents a score of 0.956 points and the reliability of the quality services variable presents a score of 0.920 points.

The research concluded that there is an incidence of administrative processes in the quality service during Covid19 in the tomography area of the Rebagliati Hospital, Jesús María, 2020 due to $p < 0.05$ and Nagelkerke's R squared (0.539), indicates that the proposed model it explains 53.9% of the quality service variable and indicates that the management (Wald = 487.297; $p = 0.000 < 0.05$) better predicted quality service.

Keywords: Administrative processes, quality service, service provision

I. Introducción

A nivel internacional, se estableció que serán necesarios esfuerzos continuos y coordinados entre los servicios de atención médica y los funcionarios de salud pública a nivel local, estatal y federal para lograr un servicio de recuperación rápida en tiempos de Covid 19 (Cregard y Corin, 2017; Santoli, et al, 2020).

El Ministerio de Trabajo es el organismo rector que mide los indicadores de gestión para darle respuesta a las actividades asignadas por el estado, el cual se encuentra establecido en el artículo 227 de la Constitución de la República; a cuyo tenor, menciona que la administración pública es la encargada de construir un servicio a la comunidad bajo los principio de eficiencia, eficacia, descentralización, calidad, coordinación, planificación, transparencia, participación y evaluación permanente (Servir, 2018). El Ministerio de Salud Pública (2018) tiene como objetivo principal la de administrar los recursos materiales, humanos, de bienes y suministros con eficiencia y eficacia, con la finalidad de ejecutar los planes y proyectos de los hospitales. A pesar de esto no existe registro del respectivo seguimiento. Las causas son: Deficiencia el direccionamiento del Talento Humano, deficiencia de la gestión administrativa y operativa, carencia de un plan motivacional, carencia de reconocimientos y oportunidades, falta capacitación y relaciones laborales. Este tipo de problema genera la insatisfacción y stress laboral, funcionarios públicos desmotivados, insuficiencia de calidad profesional y técnica en los diferentes puestos de trabajo, inadecuado clima laboral (Ordemar y Gálvez, 2020).

En el Perú se presenta una frecuencia baja en la satisfacción de los usuarios respecto al componente Procesos Administrativos de Salud, en el aspecto de la calidad de atención (Burstein y Jhonnell, 2019). En ese sentido, enfrenta una gran necesidad de mejorar su sistema de salud, el cual ha tenido muy insuficientes avances en las últimas décadas, en parte por un inadecuado financiamiento, causando que su nivel de atención sea uno de los más bajos de América Latina en sus indicadores sanitarios. En este contexto, muchos consideran que la descentralización es una gran opción para mejorar las grandes ineficiencias que se presentan actualmente, sobre todo porque no están correctamente adecuados a las necesidades de la población. En la realización de estas contrataciones para afrontar la pandemia se vienen suscitando, por parte de los funcionarios y

servidores públicos, actos de corrupción, configurándose los delitos de colusión y negociación incompatible (Puraca, 2020). La región de Puno no es ajena a este mal endémico, pues es noticia pública que tenemos a un biólogo vendiendo pruebas rápidas, a generales y sub oficiales de la policía inmersos en compras irregulares o sospechosas, a servidores de los municipios manejando a su favor el Sistema de Focalización de Hogares, todo ello con la finalidad de obtener beneficios personales a costa del bien común (Londoño, 2020).

En el Hospital Rebagliati, la dirección muestra preocupación por la mejoría en los servicios de atención y servicios que son brindados a la población. De acuerdo a lo expresado por Terán et al. (2017) el campo de la salud necesita de innovación constante puesto que las expectativas de la población respecto a la atención y servicio recibido se encuentran siempre en constante cambio. Sin embargo, la mejoras o cambios necesarios no se logran de manera óptima debido muchas veces a una deficiente gestión administrativa, haciendo que los recursos disponibles no sean bien aprovechados. Por otro lado, también se tiene evidencias que los programas de salud vigentes no son efectivos para disminuir la mortalidad que existe en esas redes; además de ello, al tener una gestión deficiente, se generan gastos adicionales en la hospitalización de los pacientes, puesto que se extiende el tiempo que se necesita para curar sus dolencias por posibles errores o descuidos del personal sanitario. De acuerdo a la información proporcionada por el Banco Mundial (2017), acerca de la baja calidad de los servicios de salud, estos afectan de manera directa el objetivo de brindar un acceso universal y oportuno, pues en varios países no se logra hacer el diagnóstico de manera eficiente en periodos de tiempo aceptables. A los factores mencionados, se suma el tiempo de los trámites para adquirir una cita que puede superar dos semanas y el tiempo de atención es más de 2 horas (Burga, 2015). Por esta razón, la organización administrativa es muy importante en todas las instituciones, para evitar la improvisación en la toma de decisiones, sobre todo en los momentos más difíciles y urgentes. En toda organización se deben establecer las metas, así como los medios para lograr dichas metas; a este proceso le llamamos planificación.

Además, se formuló el problema general: ¿Cuál es la incidencia de los procesos administrativos en el servicio de calidad durante Covid19 en el área de tomografía? Asimismo, se enumeró los problemas específicos: ¿Cuál es la

incidencia de los procesos administrativos en el servicio de calidad durante Covid19 en el área de tomografía? ¿Cuál es la incidencia de los procesos administrativos en las características de la calidad durante Covid19 en el área de tomografía? ¿Cuál es la incidencia de los procesos administrativos en la prestación de la calidad durante Covid19 en el área de tomografía?

En cuanto a la justificación teórica: se constituye un aporte teórico, debido a que incrementa el conocimiento sobre los procesos administrativos en el servicio de calidad, comprometiendo a la gerencia de las instituciones, se apoyó a las teorías de Munch (2010) para la variable procesos administrativos y Vargas y Aldana (2018) para la variable servicio de calidad, en la justificación metodológica se validaron las variables y se realizó la confiabilidad de las mismas. En cuanto a la justificación práctica, esta investigación y sus resultados contribuirán a mejorar y a resolver los problemas, de procesos administrativos en el servicio de calidad; mejorando estos procesos, ya que cada vez más la población va en aumento, proporcionando a la población una atención que dé respuesta a las necesidades.

En ese mismo sentido se detallan como: Objetivo general: Determinar la incidencia de los procesos administrativos en el servicio de calidad durante Covid19 en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María, 2020. En esa misma línea se detallan los objetivos específicos: Determinar la incidencia de los procesos administrativos en el servicio durante Covid19 en el área de tomografía. Identificar la incidencia de los procesos administrativos en la característica del servicio de calidad durante Covid19 en el área de tomografía. Interpretar la incidencia de los procesos administrativos en la prestación del servicio de calidad durante Covid19 en el área de tomografía.

Seguidamente se consideró la hipótesis general: Existe incidencia de los procesos administrativos en el servicio de calidad durante Covid19 en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María, 2020. Las hipótesis específicas: Existe incidencia de los procesos administrativos en el servicio durante Covid19 en el área de tomografía. Existe incidencia de los procesos administrativos en la característica del servicio de calidad durante Covid19 en el área de tomografía. Existe incidencia de los procesos administrativos en la prestación del servicio de calidad durante Covid19 en el área de tomografía.

II. MARCO TEÓRICO

También, se tuvo en cuenta: antecedentes nacionales según Serpa (2020) en su publicación los resultados descriptivos indicaron que los procedimientos administrativos están en el nivel bueno con el 75,0%. Por lo tanto, se concluyó que el gobierno electrónico influye en los procesos administrativos del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo, 2019.

De la misma forma, Rodríguez (2020) en su estudio arribó que el 50% de la muestra menciona que la gestión administrativa es regular. Concluyó que entre ambas variables definida por Rho de Spearman $\rho = 0.082$, lo cual precisa que hay relación entre la gestión administrativa y el estrés laboral, así mismo que la escala de relación es positivamente débil, por lo que se niega la hipótesis nula y se admite la hipótesis planteada.

También, Flores (2020) en su publicación indicó que los resultados dedemuestran que el 82% opina que la gestión es baja, es decir que los encargados no cumplen con sus roles a cabalidad, por ello las personas suelen no tener confianza en su empresa, ya que no cuidan la seguridad de su personal.

Asimismo, Cerna (2019) en su estudio se mencionó que el 42,1 % sostienen que es eficiente la gestión, el 52,6% sostienen que es regular. Hay la presencia de una relación con un valor de 0,668 se establece que la relación debe ser necesaria para poder obtener una mejor respuesta de los clientes.

Igualmente, Montoya (2017) en su publicación concluyó que el 45.00% sostiene que es deficiente, el 40% sostiene que es regular. Se concluye que ambas variables tienen una correlación donde se demuestra que la gestión de los gerentes, repercute en la calidad de los servicios que realizan los clientes.

Se menciona los antecedentes internacionales según Rodríguez (2020) en su publicación los resultados fueron que el 38.9% no mostraron indiferencia en sus percepciones. Concluyó la gestión es la responsable de emplear los recursos de la empresa para poder alcanzar sus metas, por ello debe hacer una buena Distribuciones y su administración en un determinado espacio.

De la misma forma, Orozco, Alcalde, Navarro y Lozano (2016) en su publicación sostuvo que los paradigmas de los hospitales del estado cuentan con muchos intermediarios, y la propuesta ante estos problemas es que su

administración se apoye en las bases de la descentralización, para que cada área sea independiente en cuanto a la aplicación de sus funciones.

De la misma manera, Bolaños et al., (2019) en su estudio concluyó que el clima de las instituciones importantes debido a que le brinda a los colaboradores espacios que son equilibrados y les ofrecen los recursos necesarios para cumplir sus responsabilidades, entonces ellos realizan su trabajo de manera desprendida, lo cual repercute en la entidad proporcionándole espacios que hace que obtengan mayores ganancias.

De tal forma, Fuentes et al., (2019) en su publicación concluyó que hay una influencia entre las variables mencionadas, donde el clima dentro de la institución hace que los trabajadores puedan ofrecer el mejor servicio a sus usuarios ya que ellos perciben el entorno de trabajo y perciben que la gestión está trabajando de manera adecuada por eso los colaboradores cuentan con un clima apropiado. Cabe resaltar, que existe una brecha entre las expectativas y las percepciones en un 40%, siendo mayor las expectativas, a su vez, se identificó una mediana satisfacción para personal asistencial y administrativo, la cual está relacionada con la falta de reconocimiento por sus labores desempeñadas a diario.

Asimismo, Tinitana et al., (2019) en su estudio encontró que el 57.4% sugiere que el servicio que le otorgan a sus clientes es bueno y 68.8%, mencionan que el servicio es deficiente, por ello se pretende establecer un modelo de servicios a los clientes que cumpla con sus expectativas y un trato adecuado, que el principal rol de los colaboradores que tienen trato directo con los clientes.

Como primera teoría de procesos administrativos según Munch (2010) definió al proceso administrativo como un conjunto de fases periodos o funciones integradas de forma sucesiva por medio de las cuales se efectúa la administración. Implica toma de decisiones (Danish, 2020): Además, Alvarado et al., (2020) manifestaron: proceso administrativo se concreta de una obtención de aplicaciones administrativas, en la actualidad es dividida en cuatro fases principales. Además, Chuncho et al., (2020) definieron a los procesos administrativos como un trabajo integrado y solidario, cooperativo y recíproco, en el que ser humano es el centro de la organización, ubicando en segundo plano a la rentabilidad, la competitividad y el crecimiento de la riqueza del negocio.

Igualmente, Morán et al., (2020) manifestaron: fases que coordinan aspectos que se derivan de la administración y direccionan los esfuerzos hacia las metas para mejorar la situación de la institución. Garbanzo (2016), consideró que los elementos de la administración y los recursos de los cuales dispone para iniciar las actividades que ayuden a la empresa a alcanzar sus objetivos. En las instituciones son muy importantes los roles que desempeñan los administradores (Von Knorring, Alexanderson y Eliasson, 2016). También, lo expresa Castillo et al. (2017), es la base para las decisiones por parte de la gerencia, quienes analizan las circunstancias para que puedan cumplir las metas esperadas en un determinado espacio, donde los elementos internos son las fortalezas de la empresa, quien emplea sus recursos para cumplir sus metas.

Del mismo modo, Roca et al., (2020) precisaron: Los procesos administrativos es la orientación razonada de las operaciones de una organización cuyo deber primario es la interpretación de las metas presentadas y convertirlos en acción por intermedio de sus ocupaciones básicas. En la gestión es importante el logro de las metas institucionales y se tienen que hallar con eficacia de recursos (Ali y Mazin, 2017). Además, Ochoa et al., (2020) expresaron: son acciones de gestión que parte de la situación actual de la empresa identifica los factores internos y externos que permiten aportar manera eficiente en la ejecución de tareas y procedimientos para la eficiencia, eficaz y a la vez contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos trazados.

Al respecto, Zambrano y Ormazá (2020) manifestaron: Un abordaje teórico muy amplia relacionados con la comunicación organizacional, refieren que los procesos administrativos como canales especializados de la organización que permiten afrontar riesgos de la organización ante el logro de sus objetivos para la realización de las actividades institucionales con orden y estrategias diseñadas. Además, Mendoza et al., (2020) manifestaron: El proceso administrativo, planteo que los procesos administrativos comprende como una cadena de estrategias de la administración en las funciones de calidad, efectividad, rapidez y efectividad consistentes en brindar los lineamientos fundamentados para un direccionamiento estratégico organizacional. En este aspecto, el direccionamiento de la institución debe contemplar la realización de estrategias de corto, mediano y largo plazo (Hoglund et al., 2018).

Al mismo tiempo, Chong et al., (2019) expresaron: Los procesos administrativos son procesos de mejora organización continua y compleja a seguir que partiendo de un planteamiento inicial y estrategias a seguir conllevan al logro de fines dentro de un espectro legal disciplinario y emocional evitando acciones marginales a lo institucional. De la misma forma, Mendoza y Mendoza (2018) consideraron a los procesos administrativos como estrategia integradora entre la visión y la misión organizacional que permite gerencial a la organización para conseguir la razón de ser de la entidad en relación con el entorno, los mismos que tienen un carácter formal que iniciándose con la planeación, organización, coordinaciones en las operaciones señalados en un organigrama y las responsabilidades que se dan con la dirección se ejerce bajo un liderazgo y control, como un proceso intermitentemente de toma de decisiones.

De igual forma, Angulo et al., (2018) precisaron: Al proceso administrativo les facilita el hecho de poder tomar decisiones acertadas, ya que se realiza un estudio mesurado, antes de entablar sus actividades y de elaborar la planificación adecuada. El Plan Nacional de Desarrollo (2017-2021) planteó que la articulación del sector público tiene múltiples niveles. Por esa razón se ha tomado de gran importancia en las instituciones públicas establecer mecanismos de control y evaluación que permitan conocer si la funciones desempeñada por los servidores, cumplen con los objetivos institucionales (Murguía et al., 2019).

Al respecto, en la primera dimensión: Planificación según Munch (2010) definió: es ver el futuro de la empresa y pensar en que acciones se van a realizar para lograrlos, considerando los planes de contingencia para disminuir los riesgos. La planificación es un instrumento para las decisiones de cualquier tipo de acción dentro del marco ambiental, legal y político, es decir una organización se desenvuelve en un entorno inseparable, que su accionar se sujeta a las normas legales afines y su dinámica se perfila a los modelos del momento histórico imperante (Davoudi, 2015; Vera et al., 2020). Además, Nicola y Weis (2020) precisaron: la planificación es una actuación acorde a los intereses y deseos de la organización que facilita y posibilita, que además influye en la Imagen Corporativa que tienen los usuarios de la organización al relacionar la organización, los usuarios y la competencia de otras entidades con similares metas en su gestión.

De la misma forma, la segunda dimensión organización según Munch (2010) precisó: se fundamenta en la elaboración de modelos que se deben seguir para alcanzar las metas, y se define las estrategias. Una organización de carácter global considera a la organización como una interacción de recursos que posibilitan la gestión dinámica integral en una entidad que tiende a lograr objetivos a fin de satisfacerse y satisfacer a los demás (Fanelli et al., 2020; Nicola y Weis, 2020). Para, Molina (2017) la organización como estratégica responde a un enfoque comunicativo, por lo que es un planteamiento de estrategias que contribuyen decisivamente a la adquisición de destrezas en una organización en conjunto mediante acciones metodológicas como una guía de trabajo, de tal modo que se tenga una lógica de desarrollo y coherencia para alcanzar los objetivos; además de organizar la información financiera de la organización (Shaw, 2011).

También, la tercera dimensión, integración según Munch (2010) definió: es la manera como se distribuye los recursos de la empresa para desarrollar las actividades. Rojas, Hernández y Niebles (2020) considera a la integración como una metodología transversal de la función gerencial, que permite identificar con claridad acciones favorables de los trabajadores de la entidad en la estructura orgánica y visualiza los indicadores del control que se relaciona con la gestión.

En cuanto, a la cuarta dimensión: Dirección según Munch (2010) señaló: se basa en mostrar el camino de que deben realizar los colaboradores para alcanzar las metas, aquí es importante la Distribuciones de los recursos, y la planificación de sus fases. Además, González et al., (2020) definieron a la dirección como una acción o guía de los esfuerzos y buen desempeño del personal del personal en la organización con una atmosfera de liderazgo potencializado de la organización y de sus recursos hacia el logro de las metas de la empresa en función a sus metas y principios. Para, Montano et al., (2017), la dirección es aquella dimensión que está orientado al factor humano, haciendo responsable a alguna autoridad con cierto nivel jerárquico o algún personal empoderado a verificar un proceso adecuado con el fin de lograr un servicio que complazca al usuario, cumpliendo las normas y políticas de calidad institucionales.

Una de las teorías propuestas sobre el servicio de calidad según Vargas y Aldana (2018) quienes definieron que la calidad es aquello que se debe brindar cuando se otorgue en un servicio, ya que estas están enfocadas en satisfacer a los

clientes. Además, Vergara (2019), el servicio de calidad es un término relacionado a la calidad relacionada con la atención dirigida a los clientes que oferta la organización al público, como tal es un vínculo de acercamiento entre la institución y los usuarios de manera personal a fin intercambiar un producto o un servicio de tenga la plenitud de satisfacer la demanda del recurrente.

En cuanto a la dimensión servicio, Gutiérrez t al., (2019), el servicio de calidad o de atención son formas eficientes de brindar un servicio a entes externos de la organización, que orientados por una necesidad o carencia dirigen la necesidad de prestación de atención. También, Silva, Vargas, Hernández y Fuentes (2019) precisaron: los servicios de calidad implica ser una aplicación y repercusión técnica en la prestación de servicios óptimos, como tal incorpora nuevas tecnologías y soportes ocasionando un replanteamiento de mejora progresivo de calidad, como establecer los mecanismos de las actividades que la empresa debe realizar para que la empresa logre sus metas y con ello se vuelva más productiva e incremente sus utilidades y beneficios para los clientes internos y los dueños. Es importante considerar, Monroy y Urcádiz (2019), quienes ponen en consideración conceptual de que los servicios de calidad como expresión del conglomerado externo en forma favorable para la organización que involucra un clima laboral adecuado, abastecimiento eficiente, oportuno sin retrasos en tiempo e incomodidad de los clientes. La calidad del servicio es lo más importante para las calificaciones de la comunidad; en contraste, el proceso administrativo es el motor dominante de la confianza; y tanto la calidad como el proceso tienen grandes efectos en los juicios sobre el desempeño laboral general (Van, 2013; Kowalik y Klimecka, 2018).

Además, Díaz et al., (2017) manifestaron: Los servicios de calidad son recursos que orientan a la organización para hacer mayores esfuerzos para el trato de los clientes, ya que la percepción de los mismos es importante para que la empresa realice las actividades necesarias para mejorar sus procesos, a través de la implementación de la política que haga posible arribar a importantes logros, evidenciando. Además, Carrillo et al., (2019) expresaron. es el propósito esencial de una organización que establece o evidenciar la medida de la gestión que ofrece vinculada con la complacencia de los individuos a quienes asiste. A sus efectos de ello un cliente contento, es un activo muy importante en las organizaciones.

En la segunda dimensión características del servicio. Se entiende como algo que se puede medir a través del estudio de características (Duque, 2005). Según los autores mencionaron que las características del servicio deben permitir medir o estimar las habilidades de una persona en relación a las actividades que realizan, generalmente las empresas o instituciones públicas o privadas manejan instrumentos de medición que lo desarrolla en el área de calidades. De la misma forma, Cobas et al., (2020) señaló: en una organización son tangibilidad, confiabilidad, respuesta, seguridad y empatía; todas estas relacionadas con el desempeño de los colaboradores en cuanto al trabajo realizado con los clientes, quienes demuestran su conformidad de acuerdo con sus características e interés, lo que define sus preferencias.

De la misma forma, en la tercera dimensión: Prestación del servicio. Se debe tomar el sistema de prestación (Duque, 2005) Según los autores puntualizaron que la prestación de servicios es el vínculo directo que existe entre los clientes o usuario con la empresa, donde la empresa da una prioridad especial al cliente ya que ellos son los encargados de generar ingresos. Además, Maldonado, Ordoñez y Iñiguez (2019) precisaron: es decir ofrecer una atención adecuada de trato directo y cortes con los compradores, para estar enmarcado dentro de sus expectativas y así diferenciarse de los demás. También, Pérez et al., (2019) expresaron: la prestación de servicio organizacional es establecer contactos entre los clientes y establecer sus políticas basadas en su punto de vista, bajo criterios de calidad, que debe responder a los requerimientos del cliente quien determina la calidad de la prestación de servicio con relación a su satisfacción, por lo que es tan importante la identificación de necesidades y expectativas de sus clientes para la toma de decisiones y prioridades que impliquen mejora el servicio a todos sus clientes.

III. MÉTODO

3.1. Tipo y diseño de la investigación

El tipo de investigación fue básica, según Sánchez y Reyes (2015) manifestaron que toda investigación es básica, pura o fundamental cuando conduce a buscar conocimientos nuevos y campos de investigación, sin buscar objetivos prácticos específicos de los nuevos conocimientos adquiridos, lo que importa es recopilar información real a fin de enriquecer el conocimiento científico, incrementando conocimientos teóricos en búsqueda de descubrir nuevos principios y leyes (p. 44).

En relación con el enfoque, se estableció para la presente investigación fue cuantitativo y Hernández y Mendoza (2018), explican que se usa para las pruebas de hipótesis, debido a que realizan pruebas de hipótesis con el uso de estadística que se presentaron. En ese sentido se miden las variables procesos administrativos y servicio de calidad.

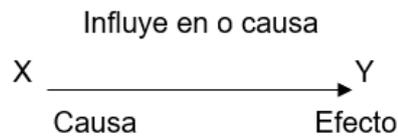
En cuanto al método, se establece el método hipotético-deductivo y Rodríguez y Pérez (2017), acotaron que las hipótesis representan un punto de partida para las deducciones que se realizan y de este modo llegar a las conclusiones específicas, las que pueden ser afirmadas o denegarlas.

El nivel fue explicativo, Behar (2008) expresó que estas investigaciones requieren de variables independientes y dependientes y se responde por el objeto investigado.

Para el diseño se estableció el diseño no experimental, transversal reconociendo que no hay manipulación de las variables, y realizando la observación del fenómeno en un único momento puesto que se da origen al estudio en un solo momento (Hernández y Mendoza 2018; Mousalli-Kayat, 2015),

Fue transversal ya que su propósito es “recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único” (Hernández y Mendoza, 2018, p.176). Fue correlacional causal pues se incidió en la relación de las variables procesos administrativos y servicio de calidad. Los estudios correlacionales son investigaciones que pretenden asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables. Miden las variables y su relación en términos estadísticos (Hernández y Mendoza, 2018, p.109).

Esquema del diseño



X: Variable independiente: Procesos administrativos

Y: Variable dependiente: Servicio de calidad

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual del proceso administrativo

Munch (2016) definió que es conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa administración.

Definición operacional de servicio de calidad

Es una variable de naturaleza cuantitativa y se mide con la escala de Likert. Se consideró 4 dimensiones, 12 indicadores y 24 ítems; los mismos que fueron de utilidad para realizar el cuestionario tipo Likert.

Definición conceptual de servicio de calidad

Vargas y Aldana (2018) definieron: “la calidad es la totalidad de particularidades y características de un producto o servicio que están relacionadas con su capacidad de satisfacer las necesidades determinadas” (p. 152)

Definición operacional de servicio de calidad

Es una variable de naturaleza cuantitativa y se mide con la escala de Likert. Se consideró cuatro dimensiones que son: primera dimensión: Servicio, segunda dimensión: Características del servicio, tercera dimensión: Prestación de servicio y cuarta dimensión: Calidad. 15 indicadores y 30 ítems.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población está definida como el universo de los participantes, que presentan características similares (Hernández et al., 2014) y para la investigación estuvo

conformada por los 100 trabajadores en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María.

La presente investigación no tuvo cantidad de muestra por lo que se trabajó con toda la población de estudio; por lo que no se realizó la técnica para hallar el muestro.

Unidad de análisis

Conformada por los trabajadores en el área de tomografía

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica fue la encuesta, para la recolección de datos es el conjunto de pasos, procedimientos que se utiliza para recoger datos de una realidad en función de los objetivos de la investigación. Sánchez y Reyes. (2015, p. 163)

El instrumento fue el cuestionario utilizado en la investigación, consiste en un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos de la investigación (Hernández et al., 2014).

Ficha técnica de las variables

Variable independiente: Proceso administrativo

Nombre: Encuesta de proceso administrativo

Autor:

Procedencia: Lima - Perú

Administración: Individual, colectivo

Duración: Aproximadamente de 15 a 20 minutos.

Estructura: La encuesta consta de 20 ítems.

Ficha técnica de la variable: servicio de calidad

Nombre: Encuesta de servicio de calidad

Autor:

Procedencia: Lima- Perú,

Administración: Individual, colectivo

Duración: Aproximadamente de 15 a 20 minutos

La validez se realizó mediante validación de contenido por juicio de expertos y fueron validados por expertos.

Tabla 3

Validez del cuestionario de las variables procesos administrativos y servicios de calidad

Expertos	Resultado
Experto 1: Dra. Jessica Palacios Garay	Aplicables
Experto 2: Dra. Violeta Cadenillas Albornoz	Aplicables
Experto 3: Mgtr.	Aplicables

En el estudio se ha utilizado la confiabilidad de alfa de Cronbach, que es el indicador más frecuente del análisis.

Tabla 4

Confiabilidad de procesos administrativos

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	20

La confiabilidad de la variable procesos administrativos presenta una puntuación de 0.956 puntos, interpretándose como alta confiabilidad.

Tabla 5

Confiabilidad de servicios de calidad

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	20

La confiabilidad de la variable servicios de calidad presenta una puntuación de 0.920 puntos, interpretándose como alta confiabilidad.

3.5. Procedimientos

La investigación realizó la aplicación de los instrumentos mediante el formulario de Google form para ambas variables y con las respuestas se completaron las bases de datos de ambos instrumentos. Luego se procesaron los resultados mediante el Spss versión 25.

3.6. Método de análisis de datos

El presente estudio contempla análisis descriptivo, considerando frecuencias y Porcentajes para las variables y las dimensiones, por otro lado, este tipo de estudios amerita el análisis inferencial mediante la prueba no paramétrica de regresión logística ordinal.

3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos que toma en cuenta el presente estudio son la entrega del consentimiento informado a la muestra del estudio y solicitud a la institución para la aplicación de los instrumentos y la redacción del estilo se contempla el APA 7ma edición.

IV. Resultados

4.1. Descripción de resultados

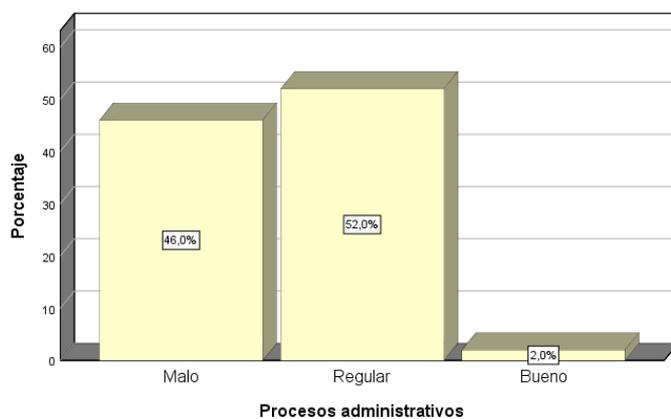
Tabla 6

Distribuciones de niveles de procesos administrativos

	Frecuencia	Porcentajes
Malo	46	46,0
Regular	52	52,0
Bueno	2	2,0
Total	100	100,0

Figura 1.

Distribuciones de niveles de procesos administrativos



Nota: elaboración propia

En la tabla 6 y figura 1, se encontró que el 46% percibiendo nivel malo, el 52% nivel regular y el 2% de nivel bueno de procesos administrativos.

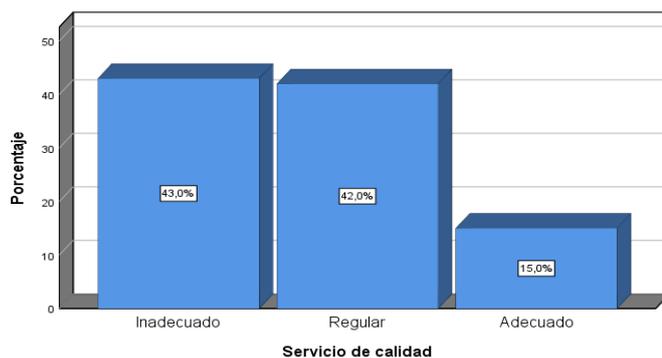
Tabla 8

Distribuciones de niveles de la variable Servicio de calidad

	Frecuencia	Porcentajes
Inadecuado	43	43,0
Regular	42	42,0
Adecuado	15	15,0
Total	100	100,0

Figura 3.

Distribuciones en niveles Servicio de calidad



Nota: elaboración propia

En la tabla 8 y figura 3, en relación a la variable servicio de calidad se encontró que el 43% percibe un nivel inadecuado, el 42% percibe un nivel regular y el 15% percibe un nivel adecuado.

3.1. Contratación de hipótesis

Comprobación de hipótesis general

Ho: No existe incidencia de los procesos administrativos en el servicio de calidad durante Covid19 en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María, 2020.

Ha: Existe incidencia de los procesos administrativos en el servicio de calidad durante Covid19 en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María, 2020.

Tabla 10

Ajuste del modelo que explicando la incidencia de los procesos administrativos en el servicio de calidad

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	139,295			
Final	76,299	62,995	8	,000
Función de enlace: Logit.				

Para probar el contraste de la razón de verosimilitud señaló que el modelo logístico es significativo ($x^2=62,995$; $p<0,05$). Ello significa que los procesos administrativos inciden en el servicio de calidad.

Tabla 11

Bondad de ajuste del modelo que explicando la incidencia de los procesos administrativos en el servicio de calidad

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	106,279	40	,000
Desviación	59,544	40	,024
Función de enlace: Logit.			

Se observó que la Desviación ($x^2 = 59,544$) demuestran un $p<0,05$ y se señaló que se considera que los procesos administrativos inciden en el servicio de calidad, es y aceptable.

Tabla 12

Pseudo R – 2 del modelo que explicando la incidencia de los procesos administrativos en el servicio de calidad

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,467
Nagelkerke	,539
McFadden	,311
Función de enlace: Logit.	

El valor de Pseudo – R 2 de Nagelkerke (0,539), indica que el modelo propuesto explicando el 53.9% de la variable servicio de calidad.

Tabla 13

Estimación de los parámetros del modelo que explicando la incidencia de los procesos administrativos en el servicio de calidad

Estimaciones de parámetro									
							Intervalo de confianza al 95%		
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[Serv_cal = 1]	,465	1,393	,112	1	,738	-2,265	3,196	
	[Serv_cal = 2]	3,804	1,451	6,871	1	,009	,960	6,648	
Ubicación	[Plan=1]	3,523	1,285	7,517	1	,006	1,004	6,041	
	[Plan=2]	1,104	1,271	,755	1	,385	-1,387	3,596	
	[Plan=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.	
	[Org=1]	19,380	1,244	242,827	1	,000	16,943	21,818	
	[Org=2]	19,686	,946	433,286	1	,000	17,832	21,540	
	[Org=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.	
	[Int=1]	-2,559	1,054	5,892	1	,015	-4,626	-,493	
	[Int=2]	-,643	1,029	,390	1	,532	-2,661	1,374	
	[Int=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.	
	[Dir=1]	-18,891	,856	487,297	1	,000	-20,569	-17,214	
	[Dir=2]	-19,831	,000	.	1	.	-19,831	-19,831	
	[Dir=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.	

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

La tabla indicó que la dirección (Wald=487,297; $p=0,000 < 0,05$) predijo mejor el servicio de calidad.

Comprobación de hipótesis específica 1

H₀: No existe incidencia de los procesos administrativos en el servicio durante Covid19 en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María, 2020

H_a: Existe incidencia de los procesos administrativos en el servicio durante Covid19 en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María, 2020

Tabla 14

Información sobre el ajuste del modelo que explicando la incidencia de los procesos administrativos en el servicio

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	124,376			
Final	75,298	49,078	8	,000

Función de enlace: Logit.

La prueba de contraste de la razón de verosimilitud señaló que el modelo logístico es significativo ($\chi^2=49,078$; $p<0,05$). Ello significa que los procesos administrativos inciden en el servicio.

Tabla 15

Bondad de ajuste del modelo que explicando la incidencia de los procesos administrativos en el servicio

Bondad de ajuste				
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	
Pearson	78,399	40	,000	
Desvianza	55,797	40	,050	

Función de enlace: Logit.

Se observó que la Desvianza ($\chi^2 = 55,797$) demuestran un $p<0,05$; por tanto, señaló que el modelo de regresión y se estableció que los procesos administrativos inciden en el servicio, es aceptable.

Tabla 16

Pseudo R – 2 del modelo que explicando la incidencia de los procesos administrativos en el servicio

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,388
Nagelkerke	,449
McFadden	,246

Función de enlace: Logit.

El valor de Pseudo – R 2 de Nagelkerke (0,449), indicando que el modelo explicando el 44.9% en el servicio.

Tabla 17

Estimación de los parámetros del modelo que explicando la incidencia de los procesos administrativos en el servicio

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Serv = 1]	1,364	1,403	,945	1	,331	-1,386	4,114
	[Serv = 2]	4,147	1,459	8,075	1	,004	1,287	7,008
Ubicación	[Plan=1]	2,741	1,234	4,936	1	,026	,323	5,159
	[Plan=2]	,652	1,242	,275	1	,600	-1,782	3,086
	[Plan=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Org=1]	18,885	1,242	231,142	1	,000	16,450	21,319
	[Org=2]	19,305	,963	402,187	1	,000	17,419	21,192
	[Org=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Int=1]	-1,495	1,039	2,070	1	,150	-3,531	,541
	[Int=2]	,040	1,037	,002	1	,969	-1,992	2,073
	[Int=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Dir=1]	-18,109	,827	478,985	1	,000	-19,730	-16,487
[Dir=2]	-18,920	,000	.	1	.	-18,920	-18,920	
[Dir=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.	

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

La tabla 17 indicó que la dirección (Wald=478,985) predijo mejor el servicio.

Comprobación de hipótesis específica 2

Ho: No existe incidencia de los procesos administrativos en la característica del servicio de calidad durante Covid19 en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María, 2020.

Ha: Existe incidencia de los procesos administrativos en la característica del servicio de calidad durante Covid19 en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María, 2020.

Tabla 18

Información sobre el ajuste del modelo que explicando la incidencia de los procesos administrativos en la característica del servicio de calidad

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	132,023			
Final	86,741	45,283	8	,000

Función de enlace: Logit.

La prueba de contraste de la razón de verosimilitud señaló que el modelo logístico es significativo ($x^2=31,791$; $p<0,05$). Ello significa que los procesos administrativos inciden en la característica del servicio de calidad.

Tabla 19

Bondad de ajuste del modelo que explicando la incidencia de los procesos administrativos en la característica del servicio de calidad

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	125,497	40	,000
Desviación	66,486	40	,005
Función de enlace: Logit.			

Se observó que la Desviación ($\chi^2 = 66,486$) demuestran un $p < 0,05$; señalando que el modelo de regresión donde se considera que los procesos administrativos inciden en la característica del servicio de calidad, es aceptable.

Tabla 20

Pseudo R2 del modelo que explicando la incidencia de los procesos administrativos en la característica del servicio de calidad

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,364
Nagelkerke	,421
McFadden	,226
Función de enlace: Logit.	

El valor de Pseudo – R 2 de Nagelkerke (0,421), indicó que el modelo propuesto explicó el 42.1% de la variable características del servicio de calidad.

Tabla 21

Estimación de los parámetros del modelo que explicando la incidencia de los procesos administrativos en la característica del servicio de calidad

Estimaciones de parámetro							Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Carac_ser = 1]	,249	1,438	,030	1	,863	-2,570	3,067
	[Carac_ser = 2]	3,287	1,462	5,055	1	,025	,422	6,153
Ubicación	[Plan=1]	3,682	1,322	7,758	1	,005	1,091	6,273
	[Plan=2]	1,915	1,306	2,150	1	,143	-,644	4,474
	[Plan=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Org=1]	,884	1,497	,349	1	,555	-2,050	3,819
	[Org=2]	1,596	1,505	1,126	1	,289	-1,353	4,546
	[Org=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Int=1]	-1,804	1,060	2,895	1	,089	-3,882	,274
	[Int=2]	-,092	1,058	,007	1	,931	-2,165	1,982
	[Int=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Dir=1]	-1,933	1,742	1,231	1	,267	-5,348	1,481
[Dir=2]	-3,115	1,735	3,223	1	,073	-6,515	,286	
[Dir=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.	

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

La tabla indicó que la planificación (Wald=7,758) predijo mejor las características del servicio de calidad.

Comprobación de hipótesis específica 3

H₀: No existe incidencia de los procesos administrativos en la prestación del servicio de calidad durante Covid19 en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María, 2020

H₁: Existe incidencia de los procesos administrativos en la prestación del servicio de calidad durante Covid19 en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María, 2020

Tabla 22

Información sobre el ajuste del modelo que explicando la incidencia de los procesos administrativos en la prestación del servicio de calidad

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	130,780			
Final	75,133	55,647	8	,000

Función de enlace: Logit.

La prueba de contraste de la razón de verosimilitud señaló que el modelo logístico es significativo ($x^2=55,647$; $p<0,05$). Ello significa que los procesos administrativos en la prestación del servicio de calidad.

Tabla 23

Bondad de ajuste del modelo que explicando la incidencia de los procesos administrativos en la prestación del servicio de calidad

Bondad de ajuste				
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	
Pearson	93,109	40	,000	
Desvianza	56,991	40	,040	

Función de enlace: Logit.

Se observó que la Desvianza ($x^2 =56,991$) demuestran un $p<0,05$; y señaló que el modelo consideró que los procesos administrativos inciden en la prestación del servicio de calidad es aceptable.

Tabla 24

Pseudo R – 2 del modelo que explicando la incidencia de los procesos administrativos en la prestación del servicio de calidad

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,427
Nagelkerke	,500
McFadden	,290
Función de enlace: Logit.	

El valor de Pseudo – R 2 de Nagelkerke (0,500), indicando que el modelo explicó el 50% de la variable la prestación del servicio de calidad.

Tabla 25

Estimación de los parámetros del modelo que explicando la incidencia de los procesos administrativos en la prestación del servicio de calidad

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Pres_ser = 1]	1,654	1,453	1,296	1	,255	-1,194	4,501
	[Pres_ser = 2]	4,923	1,544	10,168	1	,001	1,897	7,949
Ubicación	[Plan=1]	2,265	1,219	3,450	1	,063	-,125	4,654
	[Plan=2]	,278	1,240	,050	1	,822	-2,152	2,709
	[Plan=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Org=1]	19,301	1,307	217,934	1	,000	16,738	21,863
	[Org=2]	18,859	1,035	331,805	1	,000	16,830	20,888
	[Org=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Int=1]	-1,288	1,098	1,376	1	,241	-3,441	,865
	[Int=2]	,419	1,101	,145	1	,704	-1,739	2,577
	[Int=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Dir=1]	-17,872	,862	429,840	1	,000	-19,562	-16,182
[Dir=2]	-18,570	,000	.	1	.	-18,570	-18,570	
[Dir=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.	

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

La tabla 29 indica que la dirección (Wald=429,840 p=0,000<0,05) predijo mejor la prestación del servicio de calidad.

v. Discusión

En cuanto a la hipótesis general, los resultados fueron que existe incidencia de los procesos administrativos en el servicio de calidad durante Covid19 en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María, 2020; obteniendo 53.9% de la variable servicio de calidad. Por lo que la administración pública es la encargada de construir un servicio a la comunidad bajo los principios de eficiencia, eficacia, descentralización, calidad, coordinación, planificación, transparencia, participación y evaluación permanente (Servir, 2018). Es importante garantizar el objetivo del Ministerio Público (2018) establecieron tiene como objetivo principal la de administrar los recursos materiales, humanos, de bienes y suministros con eficiencia y eficacia, con la finalidad de ejecutar los planes y proyectos de los hospitales; sin embargo, pesar de esto no existe registro del respectivo seguimiento. Puesto que este tipo de problema genera la insatisfacción y stress laboral, funcionarios públicos desmotivados, insuficiencia de calidad profesional y técnica en los diferentes puestos de trabajo, inadecuado clima laboral (Ordemar y Gálvez, 2020).

Coincidiendo con la definición de Munch (2010) definió al proceso administrativo como un conjunto de fases periodos o funciones integradas de forma sucesiva por medio de las cuales se efectúa la administración. Implica toma de decisiones (Danish, 2020): Además, Alvarado, Almeida, Vélez Bravo y Cornejo (2020) manifestaron: proceso administrativo se concreta de una obtención de aplicaciones administrativas, en la actualidad es dividida en cuatro fases principales. Mendoza y Mendoza (2018) consideraron a los procesos administrativos como estrategia integradora entre la visión y la misión organizacional que permite gerencial a la organización para conseguir la razón de ser de la entidad en relación con el entorno, los mismos que tienen un carácter formal que iniciándose con la planeación, organización, coordinaciones en las operaciones señalados en un organigrama y las responsabilidades que se dan con la dirección se ejerce bajo un liderazgo y control, como un proceso intermitentemente de toma de decisiones.

Los resultados descriptivos reflejaron que en cuanto a las dimensiones de los procesos administrativos se encontró que el 46% percibiendo nivel malo, el 52% nivel regular y el 2% de nivel bueno de procesos administrativos coincidiendo

con la investigación de Serpa (2020) en su publicación los resultados descriptivos indicaron que los procedimientos administrativos están en el nivel bueno con el 75,0% y en relación a la dimensión planificar que, el 51% percibiendo nivel malo, el 43% nivel regular y el 6% de nivel bueno; en relación a la dimensión organizar que, el 49% percibiendo nivel malo, el 40% nivel regular y el 11% de nivel bueno; en relación a la dimensión integración que, el 43% percibiendo nivel malo, el 52% nivel regular y el 5% de nivel bueno; en relación a la dimensión dirección que, el 53% percibiendo nivel malo, el 38% nivel regular y el 9% de nivel bueno y en relación a la dimensión servicio de calidad que, el 43% percibiendo nivel malo, el 42% nivel regular y el 15% de nivel bueno.

Coincidiendo con Cerna (2019) en su estudio se mencionó que el 42,1 % sostienen que es eficiente la gestión, el 52,6% sostienen que es regular. Hay la presencia de una relación con un valor de 0,668 se establece que la relación debe ser necesaria para poder obtener una mejor respuesta de los clientes. Montoya (2017) en su publicación concluyó que el 45.00% sostiene que es deficiente, el 40% sostiene que es regular. Así mismo, se concluye que ambas variables tienen una correlación donde se demuestra que la gestión de los gerentes, repercute en la calidad de los servicios que realizan los clientes.

Al respecto, Terán et al. (2017) manifestaron que el campo de la salud necesita de innovación constante puesto que las expectativas de la población respecto a la atención y servicio recibido se encuentran siempre en constante cambio. Sin embargo, la mejoras o cambios necesarios no se logran de manera óptima debido muchas veces a una deficiente gestión administrativa, haciendo que los recursos disponibles no sean bien aprovechados. Por esta razón, la organización administrativa es muy importante en todas las instituciones, para evitar la improvisación en la toma de decisiones, sobre todo en los momentos más difíciles y urgentes. En toda organización se deben establecer las metas, así como los medios para lograr dichas metas; a este proceso le llamamos planificación.

Así mismo, coinciden con Burstein y Jhonnell (2019) manifestaron que en el Perú se presenta una frecuencia baja en la satisfacción de los usuarios respecto al componente Procesos Administrativos de Salud, en el aspecto de la calidad de atención. En ese sentido, enfrenta una gran necesidad de mejorar su sistema de salud, el cual ha tenido muy insuficientes avances en las últimas décadas, en parte

por un inadecuado financiamiento, causando que su nivel de atención sea uno de los más bajos de América Latina en sus indicadores sanitarios. La región de Puno no es ajena a este mal endémico, pues es noticia pública que tenemos a un biólogo vendiendo pruebas rápidas, a generales y sub oficiales de la policía inmersos en compras irregulares o sospechosas, a servidores de los municipios manejando a su favor el Sistema de Focalización de Hogares, todo ello con la finalidad de obtener beneficios personales a costa del bien común (Londoño, 2020).

En relación a la hipótesis específica 1, los resultados fueron que existe incidencia de los procesos administrativos en el servicio durante Covid19 en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María, 2020, debido a que el modelo explicando el 44.9% en el servicio. Rodríguez (2020) en su publicación los resultados fueron que el 38.9% no mostraron indiferencia en sus percepciones. Concluyó la gestión es la responsable de emplear los recursos de la empresa para poder alcanzar sus metas, por ello debe hacer una buena Distribuciones y su administración en un determinado espacio. Así mismo, Orozco, Alcalde, Navarro y Lozano (2016) en su publicación sostuvo que los paradigmas de los hospitales del estado cuentan con muchos intermediarios, y la propuesta ante estos problemas es que su administración se apoye en las bases s de la descentralización, para que cada área sea independiente en cuanto a la aplicación de sus funciones.

Coincidiendo en la definición de servicio, Gutiérrez, Vásquez y Vilca (2019), el servicio de calidad o de atención son formas eficientes de brindar un servicio a entes externos de la organización, que orientados por una necesidad o carencia dirigen la necesidad de prestación de atención.

En relación con la hipótesis específica 2, los resultados fueron que existe incidencia de los procesos administrativos en la característica del servicio de calidad durante Covid19 en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María, 2020; debido que el modelo propuesto explicó el 42.1% de la variable características del servicio de calidad. Al respecto, Bolaños, Sánchez, Forero y Franco (2019) en su estudio concluyó que el clima de las instituciones importantes debido a que le brinda a los colaboradores espacios que son equilibrado y les ofrecen los recursos necesarios para cumplir sus responsabilidades, entonces ellos realizan su trabajo de manera desprendida, lo cual repercute en la entidad proporcionándole espacios que hace que obtengan mayores ganancias.

Coincidiendo con la dimensión de características del servicio. Se entiende como algo que se puede medir a través del estudio de características (Duque, 2005). Según los autores mencionaron que las características del servicio deben permitir medir o estimar las habilidades de una persona en relación a las actividades que realizan, generalmente las empresas o instituciones públicas o privadas manejan instrumentos de medición que lo desarrolla en el área de calidades. De la misma forma, Cobas, Mezquia y Armenteros (2020) señaló: en una organización son tangibilidad, confiabilidad, respuesta, seguridad y empatía; todas estas relacionadas con el desempeño de los colaboradores en cuanto al trabajo realizado con los clientes, quienes demuestran su conformidad de acuerdo a sus características e interés, lo que define sus preferencias.

En relación a la hipótesis específica 3, los resultados fueron que Existe incidencia de los procesos administrativos en la prestación del servicio de calidad durante Covid19 en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María, 2020; debido a que el modelo explicó el 50% de la variable la prestación del servicio de calidad; al respecto se estableció que serán necesarios esfuerzos continuos y coordinados entre los servicios de atención médica y los funcionarios de salud pública a nivel local, estatal y federal para lograr un servicio de recuperación rápida en tiempos de Covid19 (Cregard y Corin, 2017; Santoli, et al, 2020).

Así mismo, Fuentes, Henao y Saavedra (2019) en su publicación concluyó que hay una influencia entre las variables mencionadas, donde el clima dentro de la institución hace que los trabajadores puedan ofrecer el mejor servicio a sus usuarios ya que ellos perciben el entorno de trabajo y perciben que la gestión está trabajando de manera adecuada por eso los colaboradores cuentan con un clima apropiado. Cabe resaltar, que existe una brecha entre las expectativas y las percepciones en un 40%, siendo mayor las expectativas, a su vez, se identificó una mediana satisfacción para personal asistencial y administrativo, la cual está relacionada con la falta de reconocimiento por sus labores desempeñadas a diario.

En la prestación del servicio Rodríguez (2020) en su estudio arribó que el 50% de la muestra menciona que la gestión administrativa es regular. Concluyó que entre ambas variables definida por Rho de Spearman $\rho = 0.082$, lo cual precisa que hay relación entre la gestión administrativa y el estrés laboral, así mismo que la escala de relación es positivamente débil, por lo que se niega la hipótesis nula y se

admite la hipótesis planteada. También, Flores (2020) en su publicación indicó que los resultados demuestran que el 82% opina que la gestión es baja, es decir que los encargados no cumplen con sus roles a cabalidad, por ello las personas suelen no tener confianza en su empresa, ya que no cuidan la seguridad de su personal.

Así mismo coincide con la definición Prestación del servicio. Se debe tomar el sistema de prestación (Duque, 2005) Según los autores puntualizaron que la prestación de servicios es el vínculo directo que existe entre los clientes o usuario con la empresa, donde la empresa da una prioridad especial al cliente ya que ellos son los encargados de generar ingresos.

VI. Conclusiones

Primera

Existe incidencia de los procesos administrativos en el servicio de calidad durante Covid19 en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María, 2020; obteniendo 53.9% de la variable servicio de calidad.

Segunda

Existe incidencia de los procesos administrativos en el servicio durante Covid19 en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María, 2020, debido a que el modelo explicando el 44.9% en el servicio.

Tercera

Existe incidencia de los procesos administrativos en la característica del servicio de calidad durante Covid19 en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María, 2020; debido que el modelo propuesto explicó el 42.1% de la variable características del servicio de calidad.

Cuarta

Existe incidencia de los procesos administrativos en la prestación del servicio de calidad durante Covid19 en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María, 2020; debido a que el modelo explicó el 50% de la variable la prestación del servicio de calidad.

VI. Recomendaciones

Primera

Se recomienda al Director del área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María revise los procedimientos y herramientas de gestión durante los procesos de gestión, puesto que se hallaron bajos niveles de planificación, organización, integración y dirección y la mejora que se evidenciaría en el servicio de calidad.

Segunda

Se recomienda al Director del área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María capacitar al personal del área en las acciones del servicio, en temas relacionados a las secuencias de actividades, la duración, la utilización de los medios y materiales y el comportamiento del personal.

Tercera

Se recomienda al Director del área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María realizar capacitación en las características del servicio, con el contacto directo, participación del usuario, la inseparabilidad de los procesos y considerar la heterogeneidad y caducidad.

Cuarta

Se recomienda al Director del área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María realizar capacitación en la prestación del servicio que realizan, especialmente en las estrategias del servicio, mejorar la eficiencia del costo y la transparencia que deben tener como organización prestadora de salud.

Referencias

- Ali, I. Y Mazin, M. (2017). Educational Management, Educational Administration and Educational Leadership: Definitions and General concepts. *Journal of medicine*, 3(12). Recuperado de <https://www.researchgate.net/deref/http%3A%2F%2Fdx.doi.org%2F10.21276%2Fsasjm.2017.3.12.2>
- Angulo, J., Masacón, M., Díaz, P., Aristega, J. y Chávez, D. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 2(7), 15-22.
- Banco Mundial (2017). Entendiendo a la pobreza. <https://www.bancomundial.org/es/topic/health/overview>
- Bolaños, R., Sánchez, M., Forero, J. y Franco, G. (2019). *Clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud de ESE Hospital Municipal Algeciras* 2018. <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/handle/10839/2464?locale-attribute=en>
- Burga, G. A. (2015). *La gestión de instituciones de salud en el Perú*. Obtenido de CONEXIÓN ESAN: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2015/06/16/gestion-instituciones-salud-siglo-xxi-peru/>
- Burstein, Z., & Jhonnell, J. (2019). La Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública asume con propósitos renovados sus responsabilidades para el 2019. <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4336/3235>
- Carrillo, I., Pozo, P., Guilabert, M., Ignacio, E., Pascual, J., Porta, J. y Mira, J. (2019). Cartera de servicios y cuadro básico de indicadores de calidad para las unidades de cefalea: estudio de consenso. *Revista de Neurología*, 68(3), 118-122. <https://medes.com/publication/141725>
- Castillo, A., Velandia, G., Hernández, P. y Archibold, W. (2017). Gestión del conocimiento e innovación en las PYME exportadoras del sector industrial en Colombia. *Espacios*, 38(34), 24. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n34/a17v38n34p24.pdf>

- Cerna, E. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho, 2018*. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/31995?locale-attribute=en>
- Chong, M., Chong, C., Bustamante, V. y Galarza, F. (2019). Análisis de la gestión de procesos administrativos en el departamento de talento humano. *Revista San Gregorio*, (31), 64-71. https://www.researchgate.net/publication/335460088_Analisis_de_la_gestion_de_procesos_administrativos_en_el_departamento_de_talento_humano
- Chuncho, J., Cabrera, M., Cedillo, J., Vega, P., Moreno, M., Ortega, R. y Muñoz, R. (2020). Manual de procedimientos como herramienta de control en los procesos administrativos de una empresa privada. *Tecnologi-K*, 2(1), 3-13. <http://revista.istb.edu.ec/index.php/Tecnologi-K/article/view/10>
- Cregard, A. y Corin, L. (2017). Public sector managers: the decision to leave or remain in a job. *Human Resource Development International*, 22(2). Recuperado de <https://doi.org/10.1080/13678868.2018.1563749>
- Danish, H. (2020). Business Administration. *Review of Public Administration and Management*, 260. Recuperado de <https://www.longdom.org/scholarly/business-administration-journals-articles-ppts-list-4.html>
- Davoudi, S. (2015). *Planning as practice of knowing*. Recuperado de <https://doi.org/10.1177%2F1473095215575919>
- Decreto Supremo N°004 – 2013 – PCM (2013) Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, diario El Peruano, 9 de enero de 2013.
- Díaz, B., Tarapuez, E., & Hernández, R. (2017). Estrategia y calidad en empresas colombianas de servicios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(80), 593-609. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29055967004/html/index.html>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25). https://www.researchgate.net/publication/285787177_Revision_del_concepto_de_calidad_del_servicio_y_sus_modelos_de_medicion
- Fanelli, S., Lanza, G., Enna, C. y Zangrandi, A. (2020). Managerial competences in public organisations: the healthcare professionals' perspective. *BMC Health Services Research*, 20, 303. Recuperado de

<https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-020-05179-5>

- Flores, L. (2020). *Gestión Administrativa y su relación con la Seguridad Salud Ocupacional y la Calidad de Vida Laboral desde la perspectiva de los empleados de la empresa HENE IMPORT EIRL Chorrillos 2019*. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/41234?locale-attribute=en>
- Fuentes, M., Henao, L. y Saavedra, D. (2019). *Clima organizacional y percepción de la calidad de los servicios de la salud en una Institución Prestadora de Servicios de Salud, del municipio de Tulúa 2018*. <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/handle/10839/2406>
- Garbanzo, G. (2016). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Educación*, 40(1), 67-87. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44043204005.pdf>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032
- Gutiérrez, G., Vásquez, K., & Vilca, M. (2019). Influencia de la calidad de servicio en el posicionamiento de Plaza Vea Real Plaza Trujillo primer semestre 2018. *SCIÉENDO*, 22(2), 109-114. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2402>
- Hernández, R y Mendoza. C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México. Edición McGraw-Hill Educación.
- Hoglund, L. Holgrem, M., Martensson, M. y Svardstein, F. (2018). Strategic Management in the Public Sector: How Tools Enable and Constrain Strategy Making. *International Public Management Journal*, 21(5) ; 822-849. Recuperado de <https://doi.org/10.1080/10967494.2018.1427161>
- Kowalik, K. y Klimecka, D. (2018). The process approach to service quality management. *Production Engineering Archives*, 18(1); 31-34. <https://www.researchgate.net/deref/http%3A%2F%2Fdx.doi.org%2F10.30657%2Fpea.2018.18.05>

- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Venezuela. Editorial Alfa
- Londoño, B. (2020). *Covid-19: Problemática y retos para Cerescos SA*. <https://www.enfoquederecho.com/2020/05/28/derecho-penal-y-pandemia-de-covid-19-entrevista-a-fernando-londono-martinez/>
- Maldonado, E., Ordoñez, R. y Iñiguez, M. (2019). Grado de satisfacción en la prestación de servicio de restauración en los puertos de la provincia de El Oro, Ecuador. *RIAT: Revista Interamericana de Medioambiente y Turismo*, 15(2), 180-191. <https://riat.utralca.cl/index.php/test/article/view/524>
- Mendoza, M., Álvarez, L. y Rivera, G. (2020). Los procesos administrativos y su contribución en el fortalecimiento de las MiPymes del cantón Quevedo. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7. <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2150>
- Mendoza, H. y Mendoza, K. (2018). Gestión del conocimiento como herramienta para generar valor agregado a los procesos administrativos en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Chone. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 263-268.
- Minsa (2018). *Mapa de procesos del Ministerio de salud*. ftp://ftp2.minsa.gob.pe/comunicados/OGGRH/CO%2012%20-%2011%20-%2014/mapap_minsa.pdf
- Molina, J. (2017). Gobernanza y nueva organización administrativa en la reciente legislación española y de la Unión Europea sobre contratación pública. *Revista de administración pública*, (204), 343-373. <https://recyt.fecyt.es/index.php/RAP/article/view/62303>
- Montano, V., Martínez, J., Vitoria, N. y Vargas, M. (2017). Análisis de la gestión administrativa de centros educativos costarricenses: Percepción del colectivo docente y la dirección. *Revista Ensayos Pedagógicos*, 12(2), 95-122. <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayospedagogicos/article/view/10101>
- Monroy, M. y Urcádiz, F. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación*

administrativa, 48(123),

0-0.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100006

- Morán, A., Bravo, M., Villanueva, L. y Saltos, R. (2020). Procesos administrativos para restaurantes de comida típica en la provincia de los ríos. *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria*. e-ISSN 2528-7842, 6(1), 21-28. <http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/1026/1157>
- Montoya, E. (2017). *La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) Aguamiro–Yurimaguas-2017*. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12765?locale-attribute=en>
- Munch, L. (2010) *Administración Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*, México. Pearson Educación. https://www.academia.edu/42110598/M%C3%BCnch_L_2010_Administraci%C3%B3n_Gesti%C3%B3n_organizacional_enfoques_y_proceso_administrativo
- Murguía, A., Pozos, B. y Plascencia, A. (2019). Work stress and its relationship with socio-labor factors in teachers of a public preparatory school and of a private one. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 20(1), 52-57. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2019/cst191i.pdf>
- Nicola, T. y Weis, A. (2020). Talleres de planificación de atención primaria de salud: construcción y validación de instrumentos de evaluación. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 73(6). https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-71672020000600179&script=sci_abstract&tIng=es
- Ochoa, A. Ramírez, J., Hernández, M. y Rizo, A. (2020). Influencia de las TIC en el proceso administrativo. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, (33), 52-63. <https://www.camjol.info/index.php/FAREM/article/view/9608>
- Ordemar, P. y Gálvez, N. (2020). Factores intervinientes para la ejecución del presupuesto de donaciones y transferencias en el Hospital Regional Lambayeque-Perú. *Revista del Cuerpo Médico del HNAAA*, 13(1), 61-65. <https://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/624>

- Pérez, E., Cedillo, R. y Calle, M. (2019). Grado de satisfacción en la prestación de servicio de restauración en los puertos de la provincia de El Oro. *Revista interamericana de ambiente y turismo*, 15(2), 180-191. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-235X2019000200180&script=sci_abstract
- Puraca, B. T. (2020). Los actos de corrupción en las contrataciones del estado a consecuencia del covid-19: delito funcional o infracción administrativa? *Revista de derecho*, 5(1), 21-34. <http://revistas.unap.edu.pe/rd/index.php/rd/article/view/67>
- Roca, S., Molero, M., Montilla, K., Rujano, M., & González, M. (2020). KAVAC: Sistema de gestión de procesos administrativos para la APN. *Conocimiento Libre y Licenciamiento (CLIC)*, (21). <https://convite.cenditel.gob.ve/revistaclic/index.php/revistaclic/article/view/1004>
- Rojas, C., Hernández, H. y Niebles, W. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista ESPACIOS*, 41(01).
- Rodríguez, N. (2020). *Gestión administrativa que influye en la calidad de atención en salud al usuario del área de terapia de lenguaje del Centro de Docencia Asistencial de Tecnología Médica de la Universidad de Guayaquil*. <http://192.188.52.94/handle/3317/15026>
- Rodríguez, L. (2020). *Gestión administrativa y estrés laboral en la red de salud Conchucos Sur-Huari 2019*. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46259/Rodr%C3%ADguez_PLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Santoli, MD, Lindley, M; Malini B. DeSilva, M., Kharbanda, E.; Matthew F. Daley, Galloway, L., Gee, J.; Glover, M., Herring B.; Kang, Y., Lucas, P. M, Noblit, C., Tropper, J., Vogt, T. y Weintraub, E. (2020). Effects of the Covid – 19 Pandemic on Routine Pediatric Vaccine Ordering and Administration United States, 2020. *Centers for Disease Control and Prevention*, 69(19); 591-593. <https://www.cdc.gov/mmwr/volumes/69/wr/mm6919e2.htm>

- Serpa, W. (2020). *Gobierno electrónico en los procesos administrativos del Centro de Salud El Progreso-Carabayllo*, 2019. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44530>
- Servir (2018). *Resolución de Presidencia ejecutiva*. <https://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE-2018/Res257-2018-SERVIR-PE.pdf>
- Shaw, J. D. 2011. Turnover Rates and Organizational Performance: Review, Critique, and Research Agenda. *Organizational Psychology Review* 1 (3): 187–213. doi:10.1177/2041386610382152
- Silva, M., Vargas, I., Hernández, Y. y Fuentes, L. (2019). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. *Apuntes Universitarios*, 9(1), 19-35. <https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/347>
- Terán, G., Mora, E., Gutiérrez, M., Maldonado, S., Delgado, W. & Fernández, A. (2017). Gestión de la innovación en los servicios de salud pública. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(3), 1-10. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002017000300016
- The World Bank (2018). Delivering quality health services: A global imperative for universal health coverage. Obtenido de <https://www.worldbank.org/en/topic/universalhealthcoverage/publication/delivering-quality-health-services-a-global-imperative-for-universalhealth-coverage>.
- Tinitana, R., Gallardo, N., Mora, M. y Cueva, C. (2019). La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico, Loja–Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 5(1), 136-159.
- Urzúa, A., Vera-Villarroel, P., Caqueo-Urizar, A., & Polanco-Carrasco, R. (2020). La Psicología en la prevención y manejo del COVID-19. Aportes desde la evidencia inicial. *Terapia psicológica*, 38(1), 103-118.

- Van, G. (2013). Service Quality, Administrative Process, and Citizens' Evaluation of Local Government in the US. *Public Management Review*, 17(3);425-442. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14719037.2013.841456>
- Vargas, M. y Aldana, L. (2014). *Calidad de servicio* (3ª. ed.). Colombia. Ecoe ediciones. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Calidad-y-servicio-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>
- Vera, Y., Valdivia, J., Quentasi, S., Yana, D. y Apaza, R. (2020). Design Thinking en la Planificación de Pruebas de Software. *Innovación y Software*, 1(2), 40-51. <https://revistas.ulasalle.edu.pe/innosoft/article/view/24/12>
- Vergara, V. (2019). La evaluación del desempeño incrementa la calidad en la atención en las empresas de servicios. *Revista FAECO sapiens*, 2(2), 64-75. https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/article/view/703
- Von Knorring M, Alexanderson K y Eliasson MA. (2016). Healthcare managers' construction of the manager role in relation to the medical profession. *J Health Organ Manag*, 30(3):421–40. Recuperado de <https://doi.org/10.1108%2FJHOM-11-2014-0192>
- Zambrano, M. y Ormazá, M. (2020). Proceso administrativo de fortalecimiento a los emprendimientos de comerciantes de la calle Alajuela de Portoviejo. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 467-486. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1410/html>

Anexos

Anexo 1: Operacionalización de las variables

Operacionalización de proceso administrativo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango por variable
Planificar	Objetivos	1,2	Escala ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo Regular Bueno
	Estrategias	3,		
	Misión y visión	4,5		
Organizar	Reglamento interno	6		
	Diseño de cargos y tareas	7,8		
	Centralización	9,10		
Integración	Estándares del desempeño	11		
	Evaluación del desempeño	12,13		
	Medición de resultado	14		
Dirección	Motivación	15, 16		
	Liderazgo	17,18		
	Comunicación	19, 20		

Operacionalización de servicio de calidad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango de la variable	
Servicio	Actividades	1, 2	Escala ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo Regular Bueno	
	Secuencia	3,			
	Duración	4			
	Localización	5			
	Medios y materiales	6,7			
	Procedimientos comportamientos del personal	8			
	Características del servicio	Inseparabilidad del proceso			11
		Heterogeneidad			12
		Caducidad			13
	Prestación de servicio	Estrategias de servicio			14, 15,16, 17
		Eficiencia de costo			18
		Transparencia			19,20

Anexo 2: validez

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Planificar		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	El director define los objetivos y metas institucionales a alcanzar.							
2	El director define los lineamientos generales dentro de los periodos establecidos.							
3	El director contempla las estrategias a desarrollar en las diferentes áreas.							
4	El director ha revisado la misión y visión institucional							
5	El director ha difundido la misión y visión institucional							
6	El director se reúne con todo el personal a fin de validar el reglamento interno del personal.							
DIMENSIÓN 2: Organizar		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	En la institución está definido las funciones de cada grupo de trabajadores.							
8	Cada grupo de trabajadores cuenta con los recursos necesarios para desarrollar adecuadamente sus funciones.							
9	El trabajo que se ejecuta en cada jefatura o área es armonizado.							
10	Se socializan las funciones de cada jefatura o área para una mejor aplicación.							

1 1	Las funciones de cada jefatura o área están en función de las especializaciones de los colaboradores.							
DIMENSIÓN 3: Integración		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1 2	El director monitorea el desarrollo los planes de la institución							
1 3	Se monitorea el desempeño del personal en cada área.							
1 4	Se realiza una realimentación de funciones según las deficiencias encontradas en cada área.							
1 5	Se corrigen las observaciones encontradas en cada monitoreo ejecutado.							
1 6	La dirección motiva a los colaboradores con diferentes incentivos según los logros.							
DIMENSIÓN 4: Dirección								
1 7	El director se asegura que exista un fuerte acuerdo entre lo que se espera que se haga y lo que se puede obtener por el propio esfuerzo							
1 8	El liderazgo empleado por los directivos de cada área impulsa a trabajar en equipo.							
1 9	Los acuerdos tomados en el directorio son comunicados y socializados en cada área a través de los coordinadores o encargado.							

20	Luego de cada evaluación se programan reuniones informativas con los colaboradores de las áreas involucradas.							
----	---	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

DNI:.....

Especialidad del validador:.....

.....de.....del 2020

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

Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Servicio		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	El establecimientos de salud presenta actividades bien establecidas.							
2	El establecimientos de salud realiza bien el servicio a la primera							
3	El establecimientos de salud presenta servicio bien secuenciados							
4	El establecimientos de salud concluye el servicio en el tiempo prometido							
5	El establecimiento de salud se encuentra bien ubicado							
6	Las instalaciones físicas del establecimientos de salud son visualmente atractivas							
7	El Establecimientos de salud tienen equipos de apariencia moderna							
8	En el Establecimientos de salud siempre están dispuestos a ayudar a los pacientes							
DIMENSIÓN 2: Características del servicio		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	En el establecimientos de salud el traro de los médicos y enfermeras es excelente y nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios							

10	En el establecimiento de salud el usuario participa de charlas							
11	En el establecimiento de salud se preocupan por la salud de sus pacientes							
12	En el establecimientos de salud tiene horarios de consulta convenientes para todas sus consultas							
13	En el establecimientos de salud los médicos y enfermeras informan a los pacientes cuando concluirá la realización de un servicio							
DIMENSIÓN 3: Prestación de servicio		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
14	En el establecimientos de salud le dan una atención individualizada							
15	En el establecimientos de salud tienen horarios de consulta convenientes para todas las áreas.							
16	En el establecimiento de salud mantienen sus registros exentos de errores							
17	En el establecimiento de salud siempre están dispuestos a ayudar a los pacientes							
18	En el Establecimientos de salud se reducen costos en todas las áreas							

19	En el Establecimiento de salud los trabajadores son siempre amables con los usuarios									
20	En el Establecimientos de salud los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hacen los usuarios									

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

DNI:.....

Especialidad del validador:.....

.....de.....del 2020

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

Firma del Experto Informante.

Anexo 3: Confiabilidad de procesos administrativos

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

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	20

Anexo 4: Confiabilidad de servicio de calidad

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2
1	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1	2	3	3	1	2
1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3	2	1
3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2
1	2	3	1	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1	2	3	3	1	2
1	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1	2	3	3	1	2
1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1
3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2
1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	1
2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	4
2	3	3	3	5	3	5	5	2	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4
3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2
1	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1	2	3	3	1	2
1	1	2	2	2	2	2	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2
1	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1	2	3	3	1	2
1	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1	2	3	3	1	2
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	1
2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	4
2	3	3	3	5	3	5	5	2	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4
2	3	3	5	5	2	2	2	2	2	3	3	1	1	2	2	2	2	2	3
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	1
2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	4
2	3	3	3	5	3	5	5	2	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4
3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2
1	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1	2	3	3	1	2
1	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1	2	3	3	1	2

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	20

Anexo 5: Base de datos procesos administrativos

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	D1	P7	P8	P9	P10	P11	D2	p12	p13	p14	p15	p16	D3	p17	p18	p19	p20	D4	V1
1	2	2	1	1	2	2	10	1	1	2	3	1	8	3	2	2	1	3	11	1	2	3	3	9	38
2	1	1	1	2	2	2	9	2	3	2	3	2	12	1	3	1	2	1	8	2	3	2	3	10	39
3	3	4	4	2	4	4	21	2	1	2	3	3	11	2	1	1	3	2	9	2	1	2	3	8	49
4	2	2	5	3	3	2	17	5	5	4	4	4	22	1	5	5	1	1	13	2	2	4	1	9	61
5	4	4	2	2	2	2	16	1	1	1	2	2	7	2	1	2	2	2	9	1	1	1	2	5	37
6	2	2	1	1	2	3	11	4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	3	21	4	4	4	4	16	68
7	5	4	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	15	1	1	1	2	2	7	3	3	3	3	12	55
8	2	2	1	1	2	2	10	1	1	2	3	1	8	3	2	2	1	1	9	1	2	3	3	9	36
9	1	1	1	2	2	2	9	2	3	2	3	2	12	1	3	1	2	1	8	2	3	2	3	10	39
10	2	1	2	2	2	2	11	1	1	1	1	1	5	2	2	3	3	2	12	1	1	1	1	4	32
11	2	2	3	2	3	5	17	3	2	3	5	3	16	1	1	1	1	2	6	3	2	3	5	13	52
12	3	3	3	2	3	3	17	2	3	2	2	2	11	3	3	3	3	3	15	2	3	2	2	9	52
13	2	2	3	2	3	3	15	2	2	3	3	3	13	3	2	3	4	4	16	2	2	3	3	10	54
14	3	2	3	2	2	1	13	2	3	5	5	4	19	3	4	4	2	3	16	2	3	5	5	15	63
15	3	2	1	1	1	1	9	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	8	42
16	5	3	3	2	1	3	17	2	2	4	3	3	14	3	3	2	4	3	15	2	2	4	3	11	57
17	2	2	1	1	2	2	10	1	1	2	3	1	8	3	3	3	3	3	15	1	2	3	3	9	42
18	1	1	1	2	2	2	9	2	3	2	3	2	12	1	3	1	2	1	8	2	3	2	3	10	39
19	3	2	3	4	3	3	18	3	3	3	3	2	14	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	12	58
20	3	4	4	3	3	3	20	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	3	13	2	2	2	2	8	51
21	3	3	3	3	3	4	19	2	3	2	3	2	12	3	1	3	1	1	9	2	3	2	3	10	50
22	3	3	3	3	3	4	19	3	5	3	4	3	18	1	1	2	2	1	7	3	5	3	4	15	59
23	2	1	2	1	1	2	9	2	2	1	1	3	9	3	3	2	2	2	12	2	2	1	1	6	36
24	1	1	1	3	1	1	8	2	3	2	3	4	14	4	5	4	4	2	19	2	3	2	3	10	51
25	5	5	4	5	4	4	27	5	5	3	4	4	21	2	3	1	1	1	8	5	5	3	4	17	73
26	4	1	1	4	1	4	15	4	4	2	3	2	15	3	1	1	3	3	11	1	1	2	3	7	48
27	1	2	1	2	1	1	8	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	8	41
28	3	2	2	3	3	4	17	2	1	1	1	1	6	2	2	2	3	2	11	2	1	1	1	5	39
29	1	2	1	2	3	2	11	2	1	2	3	2	10	1	2	3	2	1	9	2	1	5	4	12	42
30	3	1	2	1	2	3	12	1	2	1	2	3	9	3	3	3	3	3	15	1	2	1	5	9	45

31	3	4	3	3	2	4	19	3	2	1	2	2	10	3	4	3	3	3	16	3	2	1	2	8	53
32	3	4	4	3	4	3	21	3	4	3	3	3	16	2	3	1	1	2	9	3	4	3	3	13	59
33	2	1	2	2	2	2	11	1	1	1	1	1	5	2	2	3	3	2	12	1	1	1	1	4	32
34	3	2	2	4	3	3	17	3	4	2	2	3	14	1	1	1	2	2	7	3	4	2	2	11	49
35	1	1	2	4	4	4	16	4	4	2	1	2	13	2	2	1	1	2	8	4	4	2	1	11	48
36	2	2	2	2	2	3	13	1	2	1	2	2	8	3	3	2	5	3	16	1	2	1	2	6	43
37	1	1	3	4	1	3	13	2	1	1	1	1	6	4	2	2	3	1	12	2	1	1	1	5	36
38	1	2	3	3	1	2	12	1	2	2	2	1	8	3	3	3	3	3	15	1	2	2	2	7	42
39	2	1	2	2	2	2	11	1	1	1	1	1	5	2	2	3	3	2	12	1	1	3	1	6	34
40	3	2	2	2	2	2	13	4	3	3	3	2	15	4	4	3	3	4	18	4	3	3	3	13	59
41	3	2	3	3	2	2	15	4	3	3	3	4	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	3	13	63
42	2	1	2	2	2	2	11	4	5	1	2	2	14	4	4	4	2	4	18	4	5	1	2	12	55
43	3	4	4	4	3	1	19	2	1	2	2	2	9	1	2	1	2	1	7	2	1	2	2	7	42
44	4	3	4	4	5	3	23	2	1	2	3	2	10	1	2	1	2	1	7	2	1	2	3	8	48
45	1	1	1	2	2	2	9	2	3	2	3	2	12	1	3	1	2	1	8	2	3	2	2	9	38
46	2	1	2	2	2	2	11	1	1	1	1	1	5	2	2	3	3	2	12	1	2	2	2	7	35
47	2	1	2	2	2	2	11	1	1	1	1	1	5	2	2	3	3	2	12	1	1	1	1	4	32
48	2	2	1	3	3	2	13	5	5	4	4	4	22	2	2	2	1	1	8	5	5	4	4	18	61
49	2	2	2	2	1	2	11	3	4	2	2	3	14	3	3	3	2	3	14	3	4	2	2	11	50
50	3	4	3	4	4	4	22	3	3	2	3	3	14	4	3	4	4	3	18	3	3	2	3	11	65
51	2	1	2	2	1	2	10	1	5	1	2	2	11	1	1	2	2	2	8	1	5	1	2	9	38
52	3	4	4	4	3	1	19	2	1	2	2	2	9	1	2	1	2	1	7	2	1	2	2	7	42
53	1	2	1	2	3	2	11	2	1	2	3	2	10	1	2	1	2	1	7	2	1	2	3	8	36
54	1	1	2	2	2	1	9	3	3	2	2	3	13	3	3	4	3	3	16	3	3	2	2	10	48
55	4	4	4	5	5	5	27	4	5	4	4	4	21	2	2	1	1	1	7	4	5	4	4	17	72
56	1	1	1	2	2	2	9	2	3	2	3	2	12	1	3	1	2	1	8	2	3	2	2	9	38
57	2	1	2	2	2	2	11	1	1	1	1	1	5	2	2	3	3	2	12	1	2	2	2	7	35
58	3	2	2	2	2	2	13	4	3	3	3	2	15	4	4	3	3	4	18	4	3	3	3	13	59
59	3	2	3	5	2	2	17	4	3	3	3	4	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	3	13	65
60	3	1	3	3	1	3	14	4	4	5	4	3	20	3	1	3	4	4	15	4	4	5	4	17	66

61	2	2	1	1	2	2	10	1	1	2	3	1	8	3	2	2	1	3	11	1	2	3	3	9	38
62	1	1	1	2	2	2	9	2	3	2	3	2	12	1	3	1	2	1	8	2	3	2	3	10	39
63	3	4	3	2	4	4	20	2	1	2	3	3	11	2	1	1	3	2	9	2	1	2	3	8	48
64	2	2	5	3	3	2	17	5	5	4	4	4	22	2	1	1	1	1	6	5	5	4	4	18	63
65	4	4	2	2	2	2	16	1	1	1	2	2	7	2	1	2	2	2	9	1	1	1	2	5	37
66	2	2	1	1	2	3	11	4	4	4	4	4	20	1	1	1	1	1	5	4	4	4	4	16	52
67	5	4	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	15	1	3	1	1	1	7	3	3	3	3	12	55
68	1	2	2	1	2	2	10	2	1	1	2	1	7	3	1	3	4	1	12	3	1	2	2	8	37
69	2	2	3	2	1	1	11	2	2	3	5	4	16	5	2	2	2	2	15	2	2	3	5	12	54
70	2	1	2	2	2	2	11	1	1	1	1	1	5	2	2	3	3	2	12	1	1	1	1	4	32
71	3	3	2	2	3	3	16	2	3	2	2	2	11	3	3	3	3	3	15	2	3	2	2	9	51
72	2	2	3	2	3	3	15	2	2	3	3	3	13	1	2	1	1	1	6	2	2	3	3	10	44
73	3	2	3	2	2	1	13	2	3	2	5	4	16	3	4	4	2	3	16	2	3	5	5	15	60
74	3	2	1	1	1	1	9	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	8	42
75	5	3	3	2	1	3	17	2	2	4	3	3	14	3	3	2	4	3	15	2	2	4	3	11	57
76	3	2	3	3	4	3	18	3	3	3	3	3	14	1	1	2	1	3	8	3	3	3	3	12	52
77	3	4	4	3	3	3	20	2	2	2	3	2	11	2	2	3	3	3	13	2	2	2	2	8	52
78	3	3	3	3	3	4	19	2	3	2	3	2	12	1	2	1	1	1	6	2	3	2	3	10	47
79	3	3	3	3	3	4	19	3	5	3	4	3	18	1	3	1	2	1	8	3	5	3	4	15	60
80	2	1	2	1	1	2	9	2	2	3	1	3	11	3	3	2	2	2	12	2	2	1	1	6	38
81	4	4	3	5	3	4	23	2	3	2	3	4	14	4	5	4	4	2	19	2	3	2	3	10	66
82	5	5	4	5	4	4	27	5	5	3	4	4	21	3	3	3	4	4	17	5	5	3	4	17	82
83	1	2	2	2	2	2	10	4	4	2	3	2	15	1	2	2	2	2	9	4	4	2	3	13	47
84	4	3	3	3	3	3	19	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	3	13	2	2	2	2	8	50
85	3	2	2	3	3	4	17	2	1	1	1	1	6	2	2	2	3	2	11	2	1	1	1	5	39
86	1	2	1	2	3	2	11	2	1	2	3	2	10	1	2	3	2	1	9	2	1	5	4	12	42
87	3	1	2	1	3	3	13	1	2	1	2	3	9	3	3	3	3	3	15	1	2	1	5	9	46
88	3	4	3	3	2	4	19	3	2	1	2	3	11	3	1	3	3	3	13	3	2	1	2	8	51
89	2	1	2	2	2	2	11	1	1	1	1	1	5	2	2	3	2	2	11	1	1	1	1	4	31
90	2	1	2	2	2	2	11	1	1	1	1	1	5	3	3	3	3	3	15	1	2	1	1	5	36
91	4	4	2	2	2	2	16	1	1	1	2	2	7	3	3	3	3	3	15	1	1	1	2	5	43
92	4	4	2	2	2	2	16	1	1	1	2	2	7	3	3	3	3	3	15	1	2	1	2	6	44
93	2	1	2	2	2	2	11	1	1	1	1	1	5	2	2	3	3	2	12	1	1	1	1	4	32
94	3	3	3	2	3	3	17	2	3	2	2	3	12	3	3	3	3	3	15	2	3	2	2	9	53
95	2	2	3	2	3	3	15	2	2	3	3	3	13	3	2	3	1	1	10	2	2	3	1	8	46
96	2	2	1	1	2	2	10	4	4	4	4	4	20	3	2	2	1	3	11	1	2	3	3	9	50
97	1	1	1	2	2	2	9	2	1	2	3	2	10	3	3	3	3	3	15	2	2	2	3	9	43
98	5	3	3	2	1	3	17	2	2	4	3	3	14	3	3	2	4	3	15	2	2	4	3	11	57
99	3	2	1	3	3	2	14	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	18	79
100	2	2	2	2	1	2	11	3	4	2	2	3	14	3	3	3	2	3	14	3	4	2	2	11	50

Anexo 6: Base de datos servicio de calidad

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	D1	P9	P10	P11	P12	P13	D2	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	D3	V2
1	3	3	2	3	3	2	3	3	22	4	2	4	2	2	14	5	2	3	5	3	5	2	25	61
2	3	4	4	3	4	3	4	4	29	1	4	1	4	3	13	3	1	1	4	3	1	3	16	58
3	2	1	3	2	1	1	3	1	14	3	1	3	1	2	10	2	1	2	3	3	1	4	16	40
4	3	2	2	3	2	1	2	2	17	3	2	3	2	3	13	2	2	1	3	2	2	2	14	44
5	2	3	3	2	3	1	3	1	18	1	3	1	3	1	9	2	1	3	1	1	3	4	15	42
6	4	4	4	5	4	5	4	4	34	3	4	4	4	4	19	2	2	1	1	1	2	2	11	64
7	2	2	2	1	1	2	2	2	14	2	2	2	1	1	8	1	2	1	1	3	1	1	10	32
8	3	3	2	3	3	3	3	3	23	4	2	4	2	2	14	5	2	3	5	3	5	2	25	62
9	3	4	4	3	4	3	4	4	29	1	4	1	4	3	13	3	1	1	4	3	1	3	16	58
10	3	3	2	3	3	3	2	3	22	4	2	4	2	2	14	3	3	2	3	3	2	3	19	55
11	3	1	1	1	1	3	1	1	12	1	2	1	2	2	8	1	2	1	1	1	1	1	8	28
12	4	3	3	4	3	2	3	2	24	2	3	2	3	2	12	2	3	3	3	3	2	2	18	54
13	1	1	3	1	1	1	3	4	15	1	4	1	4	1	11	1	2	2	2	1	1	1	10	36
14	1	2	2	2	2	2	1	2	14	2	2	1	2	2	9	2	2	1	2	2	2	2	13	36
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	5	3	3	27	77
16	2	3	4	2	3	1	4	1	20	2	4	2	4	1	13	1	2	4	4	1	4	3	19	52
17	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	2	4	2	2	14	5	2	3	5	3	5	2	25	63
18	3	4	4	3	4	3	4	4	29	1	4	1	4	3	13	3	1	3	4	3	1	3	18	60
19	2	2	2	2	2	4	2	4	20	4	4	4	4	4	20	2	2	3	3	1	3	2	16	56
20	2	4	3	2	4	4	3	4	26	1	1	1	1	2	6	3	3	3	2	3	3	1	18	50
21	1	3	1	3	1	2	1	2	14	3	1	1	2	2	9	3	2	1	3	1	1	1	12	35
22	1	2	1	1	2	1	1	3	12	2	1	2	1	1	7	1	1	2	3	1	1	3	12	31
23	2	3	3	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	1	13	4	4	4	3	1	1	2	19	55
24	2	1	1	1	3	3	2	2	15	1	1	1	3	4	10	1	1	1	1	1	1	3	9	34
25	1	3	1	1	3	1	1	2	13	1	1	1	2	2	7	2	2	2	2	1	2	2	13	33
26	3	4	3	3	4	3	3	4	27	3	4	3	4	4	18	4	3	3	3	3	3	3	22	67
27	4	4	2	4	2	3	3	3	25	3	3	3	2	4	15	4	2	1	3	1	2	4	17	57
28	3	2	3	3	2	1	3	1	18	1	3	1	3	2	10	3	2	3	1	2	2	2	15	43
29	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	80
30	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	4	4	3	25	77

31	1	2	2	1	2	2	2	2	14	3	3	3	3	2	14	2	3	2	1	1	2	1	12	40
32	1	3	1	1	3	1	3	1	14	2	1	2	2	2	9	3	2	3	1	3	1	1	14	37
33	5	4	3	4	4	4	3	4	31	4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	5	4	4	30	82
34	1	2	1	1	2	1	3	1	12	4	1	1	1	1	8	1	1	1	3	1	1	1	9	29
35	1	1	2	2	2	2	2	2	14	4	2	2	1	1	10	2	2	2	1	1	1	1	10	34
36	3	3	3	3	3	4	3	4	26	4	4	4	4	1	17	4	2	2	2	3	3	3	19	62
37	3	3	2	3	3	4	2	4	24	4	2	4	2	2	14	3	3	3	2	3	3	3	20	58
38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	60
39	2	3	3	2	3	2	3	2	20	4	2	4	2	2	14	2	1	4	4	3	4	4	22	56
40	2	2	3	2	2	1	3	3	18	3	2	3	2	3	13	4	3	3	2	2	1	2	17	48
41	2	2	1	2	2	2	1	2	14	2	3	2	3	1	11	3	2	3	2	1	2	2	15	40
42	2	2	1	2	2	1	1	1	12	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	2	2	14	35
43	1	2	2	1	2	1	2	1	12	1	2	1	2	2	8	3	2	2	2	1	1	2	13	33
44	3	2	2	3	2	1	2	1	16	1	2	1	2	2	8	1	4	2	2	1	1	1	12	36
45	3	4	4	3	4	3	4	4	29	1	4	1	4	3	13	3	1	1	4	3	1	3	16	58
46	1	2	3	1	2	2	3	2	16	4	2	4	2	2	14	2	1	4	4	3	4	4	22	52
47	2	2	3	2	2	2	3	2	18	2	2	2	2	2	10	2	1	4	2	2	4	4	19	47
48	1	2	1	1	2	1	2	1	11	3	1	1	2	1	8	2	1	1	1	2	1	1	9	28
49	5	2	5	5	2	3	5	3	30	5	4	5	4	5	23	1	2	5	5	5	2	5	25	78
50	1	3	1	1	3	1	1	1	12	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	3	2	2	13	35
51	2	2	5	2	2	5	5	5	28	5	2	5	2	5	19	5	4	5	2	5	2	5	28	75
52	1	3	4	1	3	3	4	2	21	3	4	3	4	3	17	3	3	4	3	3	3	3	22	60
53	3	4	4	3	4	4	4	3	29	4	4	4	4	2	18	4	4	3	4	3	3	3	24	71
54	1	2	1	1	2	1	1	1	10	2	2	2	2	1	9	3	3	2	1	1	1	2	13	32
55	2	1	1	2	1	1	1	2	11	2	2	2	2	2	10	4	2	2	1	1	2	2	14	35
56	3	2	4	3	2	2	4	4	24	2	4	2	4	3	15	3	1	2	4	3	1	3	17	56
57	3	2	3	3	2	2	3	2	20	4	2	4	2	2	14	2	1	4	4	3	4	2	20	54
58	2	5	3	2	5	5	3	5	30	5	5	5	5	1	21	5	5	4	4	5	5	4	32	83
59	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	15	5	4	3	2	1	2	2	19	59
60	3	1	3	3	1	1	3	1	16	3	3	3	3	1	13	3	1	1	3	1	3	1	13	42

61	3	1	2	3	1	2	2	2	16	4	2	4	2	2	14	5	2	3	5	3	5	2	25	55
62	3	4	4	3	4	3	4	4	29	1	4	1	4	3	13	3	1	3	4	3	1	3	18	60
63	2	1	3	2	1	2	3	1	15	3	1	3	1	2	10	2	2	2	1	3	1	1	12	37
64	3	2	2	3	2	1	2	2	17	3	2	3	2	3	13	2	2	1	3	2	2	2	14	44
65	2	3	3	2	3	1	3	1	18	2	3	2	3	1	11	2	1	3	1	1	3	4	15	44
66	1	1	2	1	1	2	2	2	12	2	1	2	1	1	7	2	2	1	1	1	2	2	11	30
67	1	2	2	1	1	2	2	3	14	3	2	1	1	1	8	1	2	2	1	3	1	1	11	33
68	5	3	5	5	3	3	5	5	34	4	4	4	4	5	21	4	3	5	2	3	2	3	22	77
69	2	2	2	2	2	1	2	1	14	2	1	2	1	2	8	1	2	1	1	2	1	2	10	32
70	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	2	3	2	2	12	2	1	4	4	3	4	4	22	58
71	4	3	3	4	3	2	3	2	24	2	3	2	3	2	12	2	3	3	3	3	2	2	18	54
72	1	1	3	1	1	1	3	4	15	1	4	1	4	1	11	1	2	2	2	1	1	1	10	36
73	2	1	1	2	1	2	1	1	11	2	1	1	1	1	6	2	1	2	2	1	3	1	12	29
74	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	4	3	4	4	18	4	2	2	4	3	3	3	21	63
75	2	3	4	2	3	1	4	1	20	2	4	2	4	1	13	1	2	4	4	1	4	3	19	52
76	1	2	2	2	2	1	2	1	13	2	1	1	2	2	8	2	2	2	2	1	1	2	12	33
77	2	1	3	2	1	1	3	2	15	1	2	1	2	2	8	1	2	1	2	3	1	1	11	34
78	1	3	1	1	1	2	1	2	12	3	1	1	1	1	7	3	1	1	3	1	1	1	11	30
79	1	2	1	1	2	1	1	1	10	2	1	2	1	2	8	2	2	2	3	2	2	2	15	33
80	4	4	3	4	4	5	3	3	30	3	3	3	3	5	17	4	5	4	3	5	4	5	30	77
81	2	3	2	2	3	2	2	2	18	2	2	2	2	2	10	1	2	1	1	1	2	2	10	38
82	4	3	3	4	3	1	3	2	23	4	4	4	4	2	18	2	3	3	3	1	2	3	17	58
83	2	1	1	2	2	2	2	2	14	2	2	1	1	1	7	1	3	1	1	1	3	1	11	32
84	2	2	2	2	2	2	2	1	15	1	1	1	1	2	6	1	2	1	1	1	2	2	10	31
85	3	2	3	3	2	1	3	1	18	1	3	1	3	2	10	3	2	3	1	2	2	2	15	43
86	4	4	3	4	4	4	3	4	30	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	78
87	4	5	4	4	5	4	5	5	36	4	4	5	5	4	22	4	5	4	5	4	5	5	32	90
88	1	2	2	1	2	2	2	2	14	3	3	3	3	2	14	2	3	2	1	1	2	1	12	40
89	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	2	4	2	2	14	2	1	4	4	3	4	4	22	60
90	3	5	5	2	5	5	5	5	35	4	5	4	5	5	23	5	5	4	4	4	4	4	30	88
91	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	4	22	61
92	3	3	3	3	3	2	3	1	21	2	3	2	3	1	11	2	2	3	1	1	3	4	16	48
93	1	2	3	1	2	2	3	2	16	3	2	3	2	2	12	2	1	4	4	3	4	4	22	50
94	4	3	3	4	3	2	3	2	24	2	3	2	3	2	12	2	3	3	3	3	2	2	18	54
95	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	3	3	21	62
96	2	4	4	4	5	4	4	4	31	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	4	4	29	81
97	3	2	2	3	2	3	2	4	21	1	4	1	4	3	13	3	3	3	2	3	3	3	20	54
98	2	1	1	2	1	1	1	1	10	2	1	2	1	1	7	1	2	1	1	1	2	3	11	28
99	3	2	2	3	2	1	2	2	17	3	2	3	2	3	13	2	2	3	3	2	2	3	17	47
100	5	2	5	5	2	3	5	3	30	5	4	5	4	5	23	4	4	5	5	5	4	5	32	85

Anexo 7: Baremos de la variable procesos administrativos

Tabla 1

Baremos de la variable procesos administrativos

Var_general	Dim1	Dim2	Dim3	Dim4	Niveles
74-100	22-30	9-25	9-25	16-20	Bueno
47-73	14-21	12-18	12-18	10-15	Regular
20-46	6-13	5-11	5-11	4-9	Malo

Anexo 8: Baremos de la variable servicios de calidad

Tabla 2

Baremos de la variable servicios de calidad

Var_general	Dim1	Dim2	Dim3	Niveles
74-100	30-40	9-25	27-35	Adecuado
47-73	19-29	12-18	17-26	Regular
20-46	8-18	5-11	7-16	Inadecuado

Anexo 9: Resultados descriptivos

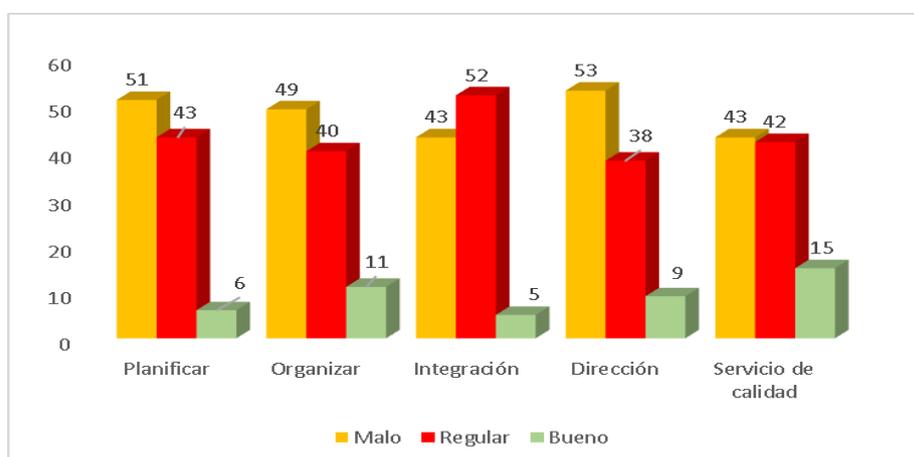
Tabla 7

Distribuciones de niveles de las dimensiones de la variable procesos administrativos

Niveles	Planificar		Organizar		Integración		Dirección		Servicio de calidad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	51	51	49	49	43	43	53	53	43	43
Regular	43	43	40	40	52	52	38	38	42	42
Bueno	6	6	11	11	5	5	9	9	15	15
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Figura 2.

Distribuciones en niveles de la variable procesos administrativos



Nota: elaboración propia

En la tabla 7 y figura 2, se encontró en relación a la dimensión planificar que, el 51% percibiendo nivel malo, el 43% nivel regular y el 6% de nivel bueno; en referencia a la dimensión organizar que, el 49% percibiendo nivel malo, el 40% nivel regular y el 11% de nivel bueno; en relación a la dimensión integración que, el 43% percibiendo nivel malo, el 52% nivel regular y el 5% de nivel bueno; en relación a la dimensión dirección que, el 53% percibiendo nivel malo, el 38% nivel regular y el 9% de nivel bueno y en relación a la dimensión servicio de calidad que, el 43% percibiendo nivel malo, el 42% nivel regular y el 15% de nivel bueno.

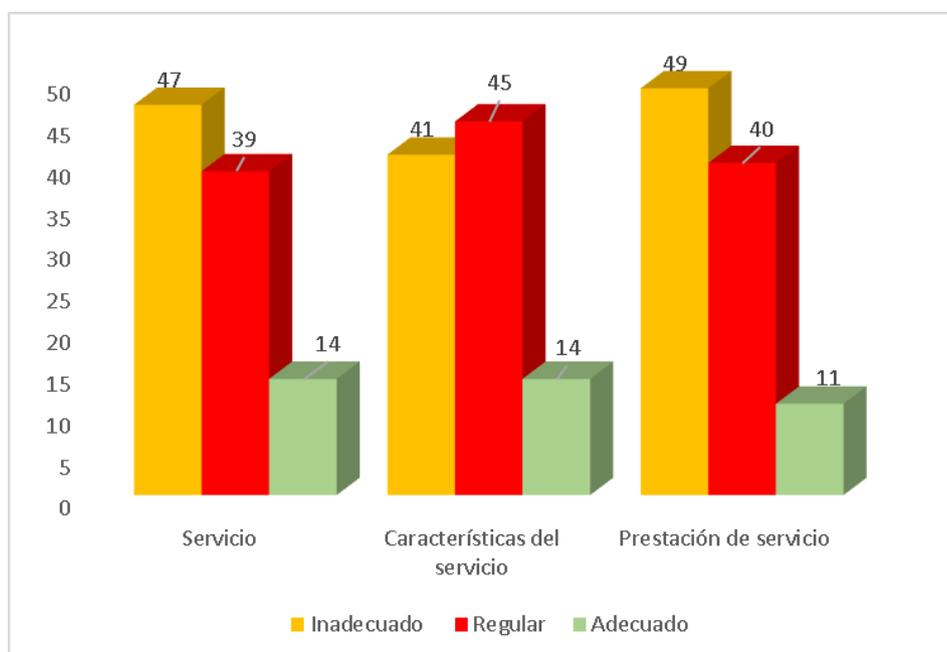
Tabla 9

Distribuciones de niveles de las dimensiones de la variable servicio de calidad

Niveles	Servicio		Características del servicio		Prestación de servicio	
	f	%	f	%	f	%
Inadecuado	47	47	41	41	49	49
Regular	39	39	45	45	40	40
Adecuado	14	14	14	14	11	11
Total	100	100	100	100	100	100

Figura 4.

Distribuciones en niveles dimensiones de la variable servicio de calidad



Nota: elaboración propia

En la tabla 9 y figura 4, en relación a la dimensión servicio se encontró que el 47% percibe un nivel inadecuado, el 39% percibe un nivel regular y el 14% percibe un nivel adecuado. La dimensión característica del servicio se encontró que el 41% percibe un nivel inadecuado, el 45% percibe un nivel regular y el 14% percibe un nivel adecuado y la dimensión prestación de servicio se encontró que el 49% percibe un nivel inadecuado, el 40% percibe un nivel regular y el 11% percibe un nivel adecuado.

Anexo 10: Instrumentos de investigaciones

Cuestionario procesos administrativos

Instrucciones: El presente cuestionario posibilita recoger la información necesaria para realizar la investigación, por favor responda con sinceridad y no hay respuesta correcta ni incorrecta.

Totalmente en desacuerdo =1	En desacuerdo = 2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo =3	De acuerdo = 4	Totalmente de acuerdo = 5
-----------------------------	-------------------	-----------------------------------	----------------	---------------------------

ÍTEMS	1	2	3	4	5
Dimensión Planificar					
1. El director define los objetivos y metas institucionales a alcanzar.					
2. El director define los lineamientos generales dentro de los periodos establecidos.					
3. El director contempla las estrategias a desarrollar en las diferentes áreas.					
4. El director ha revisado la misión y visión institucional					
5. El director ha difundido la misión y visión institucional					
6. El director se reúne con todo el personal a fin de validar el reglamento interno del personal.					
Dimensión Organizar					
7. En la institución está definido las funciones de cada grupo de trabajadores.					
8. Cada grupo de trabajadores cuenta con los recursos necesarios para desarrollar adecuadamente sus funciones.					
9. El trabajo que se ejecuta en cada jefatura o área es armonizado.					
10. Se socializan las funciones de cada jefatura o área para una mejor aplicación.					
11. Las funciones de cada jefatura o área están en función de las especializaciones de los colaboradores.					
Dimensión Integración					
12. El director monitorea el desarrollo los planes de la institución					
13. Se monitorea el desempeño del personal en cada área.					
14. Se realiza una realimentación de funciones según las deficiencias encontradas en cada área.					
15. Se corrigen las observaciones encontradas en cada monitoreo ejecutado.					
16. La dirección motiva a los colaboradores con diferentes incentivos según los logros.					
Dimensión Dirección					
17. El director se asegura que exista un fuerte acuerdo entre lo que se espera que se haga y lo que se puede obtener por el propio esfuerzo					
18. El liderazgo empleado por los directivos de cada área impulsa a trabajar en equipo.					
19. Los acuerdos tomados en el directorio son comunicados y socializados en cada área a través de los coordinadores o encargado.					
20. Luego de cada evaluación se programan reuniones informativas con los colaboradores de las áreas involucradas.					

Cuestionario de servicio de calidad

Instrucciones: El presente cuestionario posibilita recoger la información necesaria para realizar la investigación, por favor responda con sinceridad y no hay respuesta correcta ni incorrecta.

Totalmente en desacuerdo =1	En desacuerdo = 2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo =3	De acuerdo = 4	Totalmente de acuerdo = 5
-----------------------------	-------------------	-----------------------------------	----------------	---------------------------

ÍTEMS	1	2	3	4	5
Dimensión Servicio					
1. El establecimiento de salud presenta actividades bien establecidas.					
2. El establecimiento de salud realiza bien el servicio a la primera					
3. El establecimiento de salud presenta servicio bien secuenciados					
4. El establecimiento de salud concluye el servicio en el tiempo prometido					
5. El establecimiento de salud se encuentra bien ubicado					
6. Las instalaciones físicas del establecimiento de salud son visualmente atractivas					
7. El Establecimientos de salud tienen equipos de apariencia moderna					
8. En el Establecimientos de salud siempre están dispuestos a ayudar a los pacientes					
Dimensión Características del servicio					
9. En el establecimiento de salud el trato de los médicos y enfermeras es excelente y nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios					
10. En el establecimiento de salud el usuario participa de charlas					
11. En el establecimiento de salud se preocupan por la salud de sus pacientes					
12. En el establecimiento de salud tiene horarios de consulta convenientes para todas sus consultas					
13. En el establecimiento de salud los médicos y enfermeras informan a los pacientes cuando concluirá la realización de un servicio					
Dimensión Prestación de servicio					
14. En el establecimiento de salud le dan una atención individualizada					
15. En el establecimiento de salud tienen horarios de consulta convenientes para todas las áreas.					
16. En el establecimiento de salud mantienen sus registros exentos de errores					
17. En el establecimiento de salud siempre están dispuestos a ayudar a los pacientes					
18. En el Establecimientos de salud se reducen costos en todas las áreas					
19. En el Establecimiento de salud los trabajadores son siempre amables con los usuarios					
20. En el Establecimientos de salud los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hacen los usuarios					

Anexo 11: Certificado de validez



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Planificar								
1	El director define los objetivos y metas institucionales a alcanzar.	✓		✓		✓		
2	El director define los lineamientos generales dentro de los periodos establecidos.	✓		✓		✓		
3	El director contempla las estrategias a desarrollar en las diferentes áreas.	✓		✓		✓		
4	El director ha revisado la misión y visión institucional	✓		✓		✓		
5	El director ha difundido la misión y visión institucional	✓		✓		✓		
6	El director se reúne con todo el personal a fin de validar el reglamento interno del personal.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Organizar								
7	En la institución está definido las funciones de cada grupo de trabajadores.	✓		✓		✓		
8	Cada grupo de trabajadores cuenta con los recursos necesarios para desarrollar adecuadamente sus funciones.	✓		✓		✓		
9	El trabajo que se ejecuta en cada jefatura o área es armonizado.	✓		✓		✓		
10	Se socializan las funciones de cada jefatura o área para una mejor aplicación.	✓		✓		✓		
11	Las funciones de cada jefatura o área están en función de las especializaciones de los colaboradores.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Integración								
12	El director monitorea el desarrollo los planes de la institución	✓		✓		✓		
13	Se monitorea el desempeño del personal en cada área.	✓		✓		✓		
14	Se realiza una realimentación de funciones según las deficiencias encontradas en cada área.	✓		✓		✓		
15	Se corrigen las observaciones encontradas en cada monitoreo ejecutado.	✓		✓		✓		
16	La dirección motiva a los colaboradores con diferentes incentivos según los logros.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Dirección								
17	El director se asegura que exista un fuerte acuerdo entre lo que se espera que se haga y lo que se puede obtener por el propio esfuerzo	✓		✓		✓		
18	El liderazgo empleado por los directivos de cada área impulsa a trabajar en equipo.	✓		✓		✓		
19	Los acuerdos tomados en el directorio son comunicados y socializados en cada área a través de los coordinadores o encargado.	✓		✓		✓		
20	Luego de cada evaluación se programan reuniones informativas con los colaboradores de las áreas involucradas.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Jessica Palacios Garay

DNE: 00370757

Especialidad del validador: metodóloga

09 de noviembre del 2020

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

Dra. Jessica Palacios Garay
 GPP-0300370757
 Firma del Experto Informante.



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Servicio								
1	El establecimientos de salud presenta actividades bien establecidas.	✓		✓		✓		
2	El establecimientos de salud realiza bien el servicio a la primera	✓		✓		✓		
3	El establecimientos de salud presenta servicio bien secuenciados	✓		✓		✓		
4	El establecimientos de salud concluye el servicio en el tiempo prometido	✓		✓		✓		
5	El establecimiento de salud se encuentra bien ubicado	✓		✓		✓		
6	Las instalaciones físicas del establecimientos de salud son visualmente atractivas	✓		✓		✓		
7	El Establecimientos de salud tienen equipos de apariencia moderna	✓		✓		✓		
8	En el Establecimientos de salud siempre están dispuestos a ayudar a los pacientes	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Características del servicio								
9	En el establecimientos de salud el trato de los médicos y enfermeras es excelente y nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios	✓		✓		✓		
10	En el establecimiento de salud el usuario participa de charlas	✓		✓		✓		
11	En el establecimiento de salud se preocupan por la salud de sus pacientes	✓		✓		✓		
12	En el establecimientos de salud tiene horarios de consulta convenientes para todas sus consultas	✓		✓		✓		
13	En el establecimientos de salud los médicos y enfermeras informan a los pacientes cuando concluirá la realización de un servicio	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Prestación de servicio								
14	En el establecimientos de salud le dan una atención individualizada	✓		✓		✓		
15	En el establecimientos de salud tienen horarios de consulta convenientes para todas las áreas.	✓		✓		✓		
16	En el establecimiento de salud mantienen sus registros exentos de errores	✓		✓		✓		
17	En el establecimiento de salud siempre están dispuestos a ayudar a los pacientes	✓		✓		✓		
18	En el Establecimientos de salud se reducen costos en todas las áreas	✓		✓		✓		
19	En el Establecimiento de salud los trabajadores son siempre amables con los usuarios	✓		✓		✓		
20	En el Establecimientos de salud los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hacen los usuarios	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Jessica Palacios Garay

DNI: 00370757

Especialidad del validador: Gestión Educacional

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

.....de.....del 2020


 Dra. Jessica Palacios Garay
 CPP: 0300370757
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Planificar								
1	El director define los objetivos y metas institucionales a alcanzar.	/		/		/		
2	El director define los lineamientos generales dentro de los periodos establecidos.	/		/		/		
3	El director contempla las estrategias a desarrollar en las diferentes áreas.	/		/		/		
4	El director ha revisado la misión y visión institucional	/		/		/		
5	El director ha difundido la misión y visión institucional	/		/		/		
6	El director se reúne con todo el personal a fin de validar el reglamento interno del personal.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: Organizar								
7	En la institución está definido las funciones de cada grupo de trabajadores.	/		/		/		
8	Cada grupo de trabajadores cuenta con los recursos necesarios para desarrollar adecuadamente sus funciones.	/		/		/		
9	El trabajo que se ejecuta en cada jefatura o área es armonizado.	/		/		/		
10	Se socializan las funciones de cada jefatura o área para una mejor aplicación.	/		/		/		
11	Las funciones de cada jefatura o área están en función de las especializaciones de los colaboradores.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: Integración								
12	El director monitorea el desarrollo los planes de la institución	/		/		/		
13	Se monitorea el desempeño del personal en cada área.	/		/		/		
14	Se realiza una realimentación de funciones según las deficiencias encontradas en cada área.	/		/		/		
15	Se corrigen las observaciones encontradas en cada monitoreo ejecutado.	/		/		/		
16	La dirección motiva a los colaboradores con diferentes incentivos según los logros.	/		/		/		
DIMENSIÓN 4: Dirección								
17	El director se asegura que exista un fuerte acuerdo entre lo que se espera que se haga y lo que se puede obtener por el propio esfuerzo	/		/		/		
18	El liderazgo empleado por los directivos de cada área impulsa a trabajar en equipo.	/		/		/		
19	Los acuerdos tomados en el directorio son comunicados y socializados en cada área a través de los coordinadores o encargado.	/		/		/		
20	Luego de cada evaluación se programan reuniones informativas con los colaboradores de las áreas involucradas.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Cadenillas Albornoz

DNI: 09748659

Especialidad del validador: Metodológica

(Firma manuscrita)
Dra. Valeria Cadenillas Albornoz

...18...de...10...del 2020

CPPe. 1009748659

Firma del Experto Informante.

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

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci a ¹		Relevanci a ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Servicio								
1	El establecimientos de salud presenta actividades bien establecidas.	/		/		/		
2	El establecimientos de salud realiza bien el servicio a la primera	/		/		/		
3	El establecimientos de salud presenta servicio bien secuenciados	/		/		/		
4	El establecimientos de salud concluye el servicio en el tiempo prometido	/		/		/		
5	El establecimiento de salud se encuentra bien ubicado	/		/		/		
6	Las instalaciones físicas del establecimientos de salud son visualmente atractivas	/		/		/		
7	El Establecimientos de salud tienen equipos de apariencia moderna	/		/		/		
8	En el Establecimientos de salud siempre están dispuestos a ayudar a los pacientes	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: Características del servicio								
9	En el establecimientos de salud el tramo de los médicos y enfermeras es excelente y nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios	/		/		/		
10	En el establecimiento de salud el usuario participa de charlas	/		/		/		
11	En el establecimiento de salud se preocupan por la salud de sus pacientes	/		/		/		
12	En el establecimientos de salud tiene horarios de consulta convenientes para todas sus consultas	/		/		/		
13	En el establecimientos de salud los médicos y enfermeras informan a los pacientes cuando concluirá la realización de un servicio	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: Prestación de servicio								
14	En el establecimientos de salud le dan una atención individualizada	/		/		/		
15	En el establecimientos de salud tienen horarios de consulta convenientes para todas las áreas.	/		/		/		
16	En el establecimiento de salud mantienen sus registros exentos de errores	/		/		/		
17	En el establecimiento de salud siempre están dispuestos a ayudar a los pacientes	/		/		/		
18	En el Establecimientos de salud se reducen costos en todas las áreas	/		/		/		
19	En el Establecimiento de salud los trabajadores son siempre amables con los usuarios	/		/		/		
20	En el Establecimientos de salud los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hacen los usuarios	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Violeta Cadenillas Albornoz

DNI: 09748659

Especialidad del validador: Metodóloga


 Dra. Violeta Cadenillas Albornoz
 DNI: 09748659

...18...de...10...del 2020

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Planificar								
1	El director define los objetivos y metas institucionales a alcanzar.	✓		✓		✓		
2	El director define los lineamientos generales dentro de los periodos establecidos.	✓		✓		✓		
3	El director contempla las estrategias a desarrollar en las diferentes áreas.	✓		✓		✓		
4	El director ha revisado la misión y visión institucional	✓		✓		✓		
5	El director ha difundido la misión y visión institucional	✓		✓		✓		
6	El director se reúne con todo el personal a fin de validar el reglamento interno del personal.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Organizar								
7	En la institución está definido las funciones de cada grupo de trabajadores.	✓		✓		✓		
8	Cada grupo de trabajadores cuenta con los recursos necesarios para desarrollar adecuadamente sus funciones.	✓		✓		✓		
9	El trabajo que se ejecuta en cada jefatura o área es armonizado.	✓		✓		✓		
10	Se socializan las funciones de cada jefatura o área para una mejor aplicación.	✓		✓		✓		
11	Las funciones de cada jefatura o área están en función de las especializaciones de los colaboradores.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Integración								
12	El director monitorea el desarrollo los planes de la institución	✓		✓		✓		
13	Se monitorea el desempeño del personal en cada área.	✓		✓		✓		
14	Se realiza una realimentación de funciones según las deficiencias encontradas en cada área.	✓		✓		✓		
15	Se corrigen las observaciones encontradas en cada monitoreo ejecutado.	✓		✓		✓		
16	La dirección motiva a los colaboradores con diferentes incentivos según los logros.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Dirección								
17	El director se asegura que exista un fuerte acuerdo entre lo que se espera que se haga y lo que se puede obtener por el propio esfuerzo	✓		✓		✓		
18	El liderazgo empleado por los directivos de cada área impulsa a trabajar en equipo.	✓		✓		✓		
19	Los acuerdos tomados en el directorio son comunicados y socializados en cada área a través de los coordinadores o encargado.	✓		✓		✓		
20	Luego de cada evaluación se programan reuniones informativas con los colaboradores de las áreas involucradas.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg. Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE

DNI: 25451905

Especialidad del validador: EDUCACION EDUCACIONAL

... 30 de 11 del 2020

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


 Firma del Experto Informante.
 Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE
 Economista
 CEL N° 7937

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Servicio								
1	El establecimientos de salud presenta actividades bien establecidas.	✓		✓		✓		
2	El establecimientos de salud realiza bien el servicio a la primera	✓		✓		✓		
3	El establecimientos de salud presenta servicio bien secuenciados	✓		✓		✓		
4	El establecimientos de salud concluye el servicio en el tiempo prometido	✓		✓		✓		
5	El establecimiento de salud se encuentra bien ubicado	✓		✓		✓		
6	Las instalaciones físicas del establecimientos de salud son visualmente atractivas	✓		✓		✓		
7	El Establecimientos de salud tienen equipos de apariencia moderna	✓		✓		✓		
8	En el Establecimientos de salud siempre están dispuestos a ayudar a los pacientes	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Características del servicio								
9	En el establecimientos de salud el trato de los médicos y enfermeras es excelente y nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios	✓		✓		✓		
10	En el establecimiento de salud el usuario participa de charlas	✓		✓		✓		
11	En el establecimiento de salud se preocupan por la salud de sus pacientes	✓		✓		✓		
12	En el establecimientos de salud tiene horarios de consulta convenientes para todas sus consultas	✓		✓		✓		
13	En el establecimientos de salud los médicos y enfermeras informan a los pacientes cuando concluirá la realización de un servicio	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Prestación de servicio								
14	En el establecimientos de salud le dan una atención individualizada	✓		✓		✓		
15	En el establecimientos de salud tienen horarios de consulta convenientes para todas las áreas.	✓		✓		✓		
16	En el establecimiento de salud mantienen sus registros exentos de errores	✓		✓		✓		
17	En el establecimiento de salud siempre están dispuestos a ayudar a los pacientes	✓		✓		✓		
18	En el Establecimientos de salud se reducen costos en todas las áreas	✓		✓		✓		
19	En el Establecimiento de salud los trabajadores son siempre amables con los usuarios	✓		✓		✓		
20	En el Establecimientos de salud los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hacen los usuarios	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE

DNI: 25451905

Especialidad del validador: CERTÓN EDUCACIONAL

30 de 11 del 2020

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


 Firma del Experto Informante.
 Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE
 Economista
 CEL N° 7937

ANEXO 12: Matriz de consistencia

TÍTULO: Procesos administrativos en el servicio de calidad durante Covid19 en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María, 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la incidencia de los procesos administrativos en el servicio de calidad durante Covid19 en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María, 2020?</p> <p>Problemas específicos.</p> <p>¿Cuál es la incidencia de los procesos administrativos en el servicio durante Covid19 en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María, 2020?</p> <p>¿Cuál es la incidencia de los procesos administrativos en la característica del servicio de calidad durante Covid19 en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María, 2020?</p> <p>¿Cuál es la incidencia de los procesos administrativos en la prestación del servicio de calidad durante Covid19 en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María, 2020?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la incidencia de los procesos administrativos en el servicio de calidad durante Covid19 en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María, 2020.</p> <p>Objetivos Específicos.</p> <p>Determinar la incidencia de los procesos administrativos en el servicio durante Covid19 en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María, 2020</p> <p>Identificar la incidencia de los procesos administrativos en la característica del servicio de calidad durante Covid19 en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María, 2020</p> <p>Interpretar la incidencia de los procesos administrativos en la prestación del servicio de calidad durante Covid19 en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María, 2020</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe incidencia de los procesos administrativos en el servicio de calidad durante Covid19 en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María, 2020.</p> <p>Hipótesis Específicas.</p> <p>Existe incidencia de los procesos administrativos en el servicio durante Covid19 en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María, 2020</p> <p>Existe incidencia de los procesos administrativos en la característica del servicio de calidad durante Covid19 en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María, 2020.</p> <p>Existe incidencia de los procesos administrativos en la prestación del servicio de calidad durante Covid19 en el área de tomografía del Hospital Rebagliati, Jesús María, 2020</p>	Variable independiente: Procesos administrativos				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala Niveles	Niveles
			Planificar	Objetivos Estrategias Misión y visión Reglamento interno	1,2, 3, 4,5 6,	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Malo Regular Bueno
			Organizar	Diseño de cargos y tareas Centralización Estándares del desempeño	7,8 9,10 11		
			Integración	Evaluación del desempeño Medición de resultado Motivación	12,13 14 15,16		
			Dirección	Liderazgo	17,18,		
				Comunicación	19,20		
			Variable dependiente: servicio de calidad				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala Niveles	Niveles
			Servicio	Actividades Secuencia Duración Localización Medios y materiales Procedimientos comportamientos del personal	1,2, 3, 4 5, 6,7 8	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Adecuado Regular Inadecuado
Características del servicio	Contacto directo Participación de usuario Inseparabilidad del proceso Heterogeneidad Caducidad	9, 10, 11 12, 13,					

			Prestación de servicio	Estrategias de servicio Eficiencia de costo Transparencia	14, 15,16, 17 18, 19,20.		

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
Tipo: Básico Nivel: Correlacional causal Diseño: No experimental transversal Método: Hipotético deductivo Diseño: No experimental	Población: Conformada por Tamaño de muestra: La muestra en esta investigación conformada por esta	Variable independiente: Proceso administrativo Nombre: Encuesta de proceso administrativo Autor: Procedencia: Lima - Perú Administración: Individual, colectivo Duración: Aproximadamente de 15 a 20 minutos. Estructura: La encuesta consta de 20 ítems. variable: servicio de calidad Nombre: Encuesta de Autor: Procedencia: Lima- Perú, Administración: Individual, colectivo Duración: Aproximadamente de 15 a 20 minutos	DESCRIPTIVA: Los estadísticos descriptivos Inferencial: Regresión logística ordinal