



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión administrativa y calidad de servicio del Hospital La  
Caleta, Chimbote 2021

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

**AUTORA:**

Amando Ramos, Cinthia Meliza (ORCID: 0000-0003-3489-9651)

**ASESOR:**

Mgr. Fiestas Flores, Roberto Carlos (ORCID: 0000-0002-5582-0124)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**CHIMBOTE- PERÚ**

2021

## **Dedicatoria**

Agradezco a Dios por darme fortaleza para cumplir este reto muy importante en mi vida.

A mis padres Antonio y Modesta por el gran apoyo incondicional hacia mi persona

A mis hijas Samira y Maria Antonia, que son la razón de mi vida y el motivo para seguir adelante, por saber comprender a pesar de su corta edad que para sobresalir y conseguir lo que tanto se anhela es necesario muchos sacrificios.

A mi Novio y amigo Wilfrido por estar conmigo en aquellos momentos en que el estudio y el trabajo ocuparon mi tiempo y esfuerzo. Gracias por toda tu ayuda

Cinthia

## **Agradecimiento**

A Dios, por guiar mi camino dándome la fortaleza espiritual para cumplir mis sueños y aspiraciones personales, familiares, profesionales.

A mi familia, por el amor que me brinda día a día, compartiendo conmigo mis anhelos, siendo mi motivación en la lucha y esfuerzo de ser mejor persona.

La autora.

## Índice de contenidos

	Pag.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas en instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Métodos de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos.	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	44

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 01. Nivel de gestión administrativa del Hospital La Caleta, Chimbote 2021	21
Tabla 02. Dimensiones de gestión administrativa del Hospital La Caleta, Chimbote 2021	22
Tabla 03. Nivel de calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021	23
Tabla 04. Dimensiones de calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021	24
Tabla 05. Prueba de normalidad de las puntuaciones de gestión administrativa y calidad de servicio	25
Tabla 06. Prueba de hipótesis de la correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio	26
Tabla 07. Prueba de hipótesis de la correlación entre la planeación y calidad de servicio	27
Tabla 08. Prueba de hipótesis de la correlación entre la organización y calidad de servicio	28
Tabla 09. Prueba de hipótesis de la correlación entre la dirección y calidad de servicio	29
Tabla 10. Prueba de hipótesis de la correlación entre el control y calidad de servicio	30

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Diagrama de dispersión entre las puntuaciones de gestión administrativa y calidad de servicio	26
Figura 2. Diagrama de dispersión entre las puntuaciones de planeación y calidad de servicio	27
Figura 3. Diagrama de dispersión entre las puntuaciones de organización y calidad de servicio	28
Figura 4. Diagrama de dispersión entre las puntuaciones de dirección y calidad de servicio	29
Figura 5. Diagrama de dispersión entre las puntuaciones de control y calidad de servicio	30

## RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo, determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021. El tipo de estudio según su enfoque es cuantitativo, según su finalidad es aplicada, su nivel de alcance es correlacional, y su diseño de estudio es no experimental, transversal, correlacional. Se trabajó con una población constituida por 640 pacientes y una muestra conformada por 241 pacientes. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario sobre gestión administrativa y calidad de servicio, los datos fueron analizados mediante tablas de frecuencias, diagrama de dispersión y la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Entre sus resultados, se determinó que el 51,0% de los pacientes valoran la gestión administrativa como regular, y a la vez, el 44,0% valora a la calidad de servicio como regular. La prueba Rho de Spearman mostró un coeficiente de correlación 0,864 y una significancia estadística  $p=0,000$  que permitió aceptar la hipótesis general y rechazar la hipótesis nula. Concluyendo, que existe una relación positiva alta y significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, calidad de servicio, hospital.

## **ABSTRACT**

The objective of the study was to determine the relationship between administrative management and service quality of Hospital La Caleta, Chimbote 2021. The type of study according to its approach is quantitative, according to its purpose it is applied, its level of scope is correlational, and its study design is non-experimental, cross-sectional, correlational. We worked with a population made up of 640 patients and a sample made up of 241 patients. The survey technique was used and the questionnaire on administrative management and quality of service was used as an instrument; the data were analyzed using frequency tables, scatter diagram and the non-parametric Spearman Rho test. Among its results, it was determined that 51.0% of patients value administrative management as regular, and at the same time, 44.0% value service quality as regular. Spearman's Rho test showed a correlation coefficient of 0.864 and a statistical significance  $p = 0.000$  that allowed accepting the general hypothesis and rejecting the null hypothesis. In conclusion, there is a high and significant positive relationship between administrative management and quality of service at Hospital La Caleta, Chimbote 2021.

**Keywords:** Administrative management, quality of service, hospital.



## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, a nivel mundial la calidad de atención es una prioridad muy fundamental en los establecimientos que ofrecen servicios de salud. Por ello, garantizar que la atención que se suministra a los usuarios cumpla con los estándares internacionales de calidad, protegiéndose de riesgos innatos al sistema de salud, representa un desafío que exige el compromiso de todos los actores involucrados en el área de la salud. En los establecimientos prestadores de servicios de salud las personas asisten en busca de conocer y mejorar su estado de salud. Es así, que el principal objetivo de estos establecimientos es la mejora de la salud y no el mantenimiento de un negocio o empresa donde se compra y vende la salud humana, donde lo que importa es cuanto tienes y tendrás un mejor servicio y atención (Díaz, 2016; Medina y Del Pino, 2018).

El adecuado funcionamiento de los establecimientos de salud es primordial la realización de un análisis, el cual consiste en descomponer el proceso de prestación de servicio en sus elementos más principales y examinarlos en detalle, aplicando los instrumentos de gestión adecuados (Kalaja, Myshketa & Scalera, 2016; Schonfeld, 2013).

A nivel mundial, los centros de salud tienen la gran responsabilidad de promover el desarrollo regional, puesto que son los organismos con más cercanía a la población y son quienes conocen la realidad problemática que existe en su sector, además poseen presupuesto resultado del desarrollo económico del Perú; sin embargo, lamentablemente no son direccionados a las necesidades básicas de la población, debido a una deficiente ejecución de los gastos, trabas y burocracia en los trámites a realizar, por ello existe incapacidad de gato, por la distribución de recursos en actividades no productivas (Orihuela, 2018, Bossert y Leisewitz, 2016).

En las últimas décadas a nivel internacional la calidad de servicio se volvió trascendental, por ello es fundamental ofrecer una buena calidad de servicio en el sector de la salud; en nuestro país los hospitales afrontan diversas dificultades en lo que respecta a la gestión administrativa, lo que conlleva a que se tenga una mala calidad de servicio, generando que muestren como dificultad organizar o alinear esfuerzos gerenciales del personal para el logro de las metas, así lograr satisfacer las necesidades de las personas que acuden a sus servicios; de esta forma

Schiavone (2014) indica que es ineludible y obligatorio aplicar nuevas técnicas de gestión para dirigir estos establecimientos donde laboran miles de agentes, se atiende a millares de pobladores, además, se incentiva la salud de las personas que residen en su ámbito programático y se dispone de presupuestos millonarios en un cuadro de máxima inclusión social.

La Organización Panamericana de la Salud (2015) indica que se debe favorecer a una mejora en la calidad de servicios en los establecimientos de salud de la nación, por medio de una gestión administrativa que logre escenarios para el desarrollo óptimo de sus procesos, ello implica que se integren en una red de servicios y que se vaya complementando a través de de evaluaciones constantes a los usuarios que utilizan los servicios (Hevia & Guach, 2020; Samaniego, 2019).

Según el MINSA (2016), la salud en está colapsando, llegando a niveles jamás antes percibidos, por la superpoblación que se tiene y la inadecuada gestión para lograr lidiar ese desequilibrio, así como a la demanda de personal de salud, todo se suma al mal manejo en las remuneraciones, la poca calidad de material y recursos que se trabaja Eso obedecerá de la partida de ingreso en los diversos niveles del gobierno, y el cómo se distribuye en cada hospital.

En este contexto, el Hospital La Caleta, realiza actividades administrativas y asistenciales de servicio de salud a la población, a pesar de diversos logros, no ha logrado desarrollar aún una gestión administrativa eficiente, pues se observa limitaciones en el cumplimiento de las funciones en la planeación (instrumentos de gestión, designación del personal, visión, misión y manual organizacional y ocupaciones desactualizadas); en la parte organizativa (ausencia de meritocracia, ni necesidad del servicio, alta rotación, inestabilidad del personal); dirección (inapropiado liderazgo, trámites lentos, infraestructura insuficiente, ausencia de información oportuna para tomar decisiones, no existe delegación, contaminación política, muebles obsoletos, designación de directores sin trayectoria). Todas estas limitaciones no permiten gerenciar eficientemente la institución.

Ante lo descrito la formulación del problema es ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021?

la investigación se justifica por conveniencia, ya que sirvió para conocer la relación entre las variables de estudio, con fines de obtener datos estadísticos

reales y actuales, los cuales son escasos o nulos para la administración del Hospital; además, brindó una noción real sobre la percepción del usuario en cuanto a la calidad de servicio que brinda la institución.

Del mismo modo, posee relevancia social, ya que benefició al Hospital La Caleta y a los usuarios, puesto que, los resultados obtenidos les permitieron realizar progresos en la gestión administrativa con la finalidad de mejorar la percepción de la calidad de servicio que tiene los usuarios. Asimismo, se justifica desde el punto de vista teórico, porque se generalizaron los resultados a nociones más amplias, conocimiento a mayor profundidad el comportamiento de las variables estudiadas, es decir, la relación que existe entre las mismas; de esta forma, brindó un aporte como base para futuros investigadores.

Posee implicancias prácticas, debido a su gran importancia, ayudó a resolver el problema de investigación planteado, a la vez, sirvió para que los directivos del Hospital La Caleta formulen planes de intervención e implementen políticas y prácticas adecuadas con el objeto de mejorar la calidad del servicio brindado. Desde el punto de utilidad metodológica, la investigación siguió los procedimientos y técnicas del método científico, el estudio utilizó un cuestionario adaptado y validado, el cual fue de gran ayuda metodológica para la recolección de datos y el análisis, obteniendo resultados confiables, que pueden ser utilizados por futuros investigadores para la contrastación de la información.

La investigación se justifica en el contexto institucional, ya que sirvió como aporte para que las instituciones que ofrecen servicios de salud a las personas, se sientan motivadas a mejorar y/o fortalecer la calidad de su servicio que brindan.

Ante ello, se plantea el objetivo general, determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021. Y como objetivos específicos son: determinar la relación entre la planeación, organización, dirección, control y la calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021.

Por consiguiente, se formuló como hipótesis general:  $H_i$ : existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021. Y como hipótesis nula,  $H_0$ : No existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional se encontraron estudios como el de Altamirano (2020), con su investigación denominada, Gestión administrativa y calidad del servicio percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020. Tuvo como objetivo determinación de la relación entre el nivel de gestión administrativa y el nivel de calidad del servicio, según la percepción de los usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020. La metodología fue de tipo básico, con un enfoque cuantitativo, transversal y diseño descriptivo de correlación. Se evaluaron a 70 por usuarios, a quienes se les aplicó fue un cuestionario por variable, con previa confiabilidad y validez por juicio de expertos. Los resultados evidenciaron que existe relación alta entre gestión administrativa y fiabilidad (Rho 0,854); existe relación alta entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta (Rho 0,907); existe relación moderada entre gestión administrativa y empatía (rho 0,717); existe relación alta entre gestión administrativa y elementos tangibles (Rho 0,865). Concluyó que, existe relación positiva alta entre el nivel de gestión administrativa y el nivel de calidad del servicio, según la percepción de los por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020 (Rho 0,894).

Asimismo, para Romero (2019), en su estudio denominado, Gestión administrativa y calidad del servicio del seguro social campesino parroquia Cone cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018. Tuvo como objetivo determinar la relación entre gestión administrativa y calidad del servicio del seguro social campesino parroquia Cone. La metodología fue no experimental, de tipo descriptivo correlacional. se evaluaron a 100 personas a quienes se les aplicó un cuestionario para las variables dependiente e independiente. Los resultados indican que existe relación entre planificación y calidad de servicio ( $p=0,01$ ); existe relación entre organización y calidad de servicio ( $p=0,00$ ); existe relación entre dirección y calidad de servicio ( $p=0,00$ ); existe relación entre control y calidad de servicio ( $p=0,00$ ). Concluyó que, existe relación positiva entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del seguro social campesino parroquia Cone ( $p=0,01$ ).

A nivel nacional, para García (2021), en su estudio de maestría, Gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 Ministerio de

Salud, Tarapoto 2020. Su objetivo fue determinar la relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de enfermería. La metodología fue de tipo básica, de diseño no experimental, nivel descriptivo, correlacional. se evaluaron a 30 trabajadores del Hospital II-2 Ministerio de Salud, a quienes se les aplicó dos cuestionarios referentes a las variables. Los resultados demuestran que, la gestión administrativa presenta un nivel muy bajo 37%, seguido de un nivel bajo 23%, nivel regular 20%, nivel bueno 17% y muy bueno 3%; la calidad de servicio fue muy bajo 37%, seguido de un nivel bajo 23%, nivel regular 20%, nivel bueno 17% y muy bueno 3%. Concluyó que, existe relación positiva alta entre gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería ( $\rho=0,752$ ).

En el estudio de Salazar (2020), Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el área de hospitalización del Hospital I EsSalud, Juanjui, 2017. El objetivo fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el área de hospitalización del Hospital I EsSalud, Juanjui. La metodología fue de enfoque cuantitativo, de nivel relacional y de diseño no experimental, descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 50 usuarios del Hospital. Se utilizaron dos cuestionarios validados mediante juicio de expertos, que permitió valorar la gestión administrativa y la calidad de atención del servicio. Los resultados demostraron que, la gestión administrativa fue valorada como moderada por el 70% de usuarios, y el 68% valora como alta la calidad de; además, no existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio ( $p=0,150$ ); existe relación positiva moderada y significativa entre la organización y la calidad de servicio ( $\rho=0,618$ ;  $p=0,000$ ); existe relación positiva baja y significativa entre la dirección y la calidad de servicio ( $\rho=0,371$ ;  $p=0,004$ ); no existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio ( $p=0,191$ ). Concluyendo que, existe correlación positiva baja y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el área de hospitalización del Hospital I EsSalud, Juanjui, 2017 ( $\rho=0,328$ ;  $p=0,010$ ).

León (2019), en su estudio Gestión administrativa y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima 2019. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima, 2019. La metodología fue de enfoque

cuantitativo, de tipo básica y de nivel correlacional, de diseño no experimental, corte transversal; se empleó una muestra de 193 asegurados, se aplicó los cuestionarios sobre la gestión administrativa y de la calidad de servicio, ambos adaptados y validados por juicio de expertos y con un nivel alto de confiabilidad. Los resultados demuestran que, el 42,5% valoró como eficiente la gestión administrativa y el 53,9% valoró como buena la calidad de servicio; además, existe relación alta positiva y significativa entre la planeación y la calidad de servicio ( $Rho=0,770$ ;  $p=0,000$ ); existe relación alta positiva y significativa entre la organización y la calidad de servicio ( $Rho=0,735$ ;  $p=0,000$ ); existe relación alta positiva y significativa entre la dirección y la calidad de servicio ( $Rho=0,763$ ;  $p=0,000$ ); existe relación alta positiva y significativa entre el control y la calidad de servicio ( $Rho=0,755$ ;  $p=0,000$ ). Concluyendo que, existe relación alta positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima 2019 ( $Rho=0,778$ ;  $p=0,000$ ).

Mientras que, para Orihuela (2018), en su estudio denominado, Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017; Tuvo como objetivo general determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec. La metodología fue básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental transversal, se valoraron a 125 usuarios a quienes se le aplicó un cuestionario validado. Los resultados demuestran que, existe relación muy alta entre la planificación y la calidad de atención ( $r= 0,911$ ); existe relación alta entre la organización y calidad de atención ( $r= 0,897$ ); existe relación alta entre dirección y calidad de atención ( $r= 0,861$ ); y existe relación alta entre control y calidad de atención ( $r= 0,821$ ). Concluyó que, si existe una correlación significativa muy alta ( $r= 0,985$ ,  $p<0.05$ ) y directamente proporcional entre las variables de estudio.

Por su parte, para López (2018), en su estudio denominado, Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en el Hospital Central PNP Luis Sáenz, Jesús María, 2018. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en el Hospital Central PNP Luis Sáenz. El marco muestral fue de tipo descriptivo, correlacional, diseño

no experimental de corte transversal. se valoraron a 89 colaboradores, a quienes se les aplicó un cuestionario de 24 preguntas. Los resultados demuestran que, existe relación positiva media entre planeación y capacidad de respuesta ( $Rho = 0,639$ ); existe relación positiva media entre organización y seguridad ( $Rho = 0,543$ ); existe relación positiva media entre el control y satisfacción ( $Rho = 0,617$ ). Concluyendo que existe correlación positiva considerable ( $Rho = 0,762$ ) entre la gestión administrativa y calidad de servicio.

Entre tanto, para Flores (2017) en su estudio de posgrado, Gestión administrativa y la calidad de servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión-Callao, 2016. La finalidad fue, determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión-Callao, 2016. La metodología fue de nivel de investigación no experimental y en el enfoque cuantitativo; se evaluaron a 120 usuarios, a quienes se les aplicó el instrumento validado mediante el juicio de expertos y la prueba de fiabilidad de Alpha de Cronbach. Los resultados indican que, la gestión administrativa fue 60,83% buena, 33,33% regular y 5,83% mala; la calidad de servicio fue 47,5% buena, 43,33% regular y 9,17% mala. Concluyó que, no existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión-Callao, 2016 ( $\rho=0,012$ ;  $p=0,893$ ).

Respecto a las bases teóricas que dan sustento teórico y científico al trabajo de investigación, se tienen diversos conceptos de la variable gestión administrativa, los que a continuación se describen.

Según Peirats (2015) la gestión administrativa es la capacidad que posee una organización por alcanzar cada uno de las metas, por lo que es necesario coordinar en función a los objetivos. Para Robbins y Coulter (2014) la gestión administrativa es un proceso que engloba las etapas de planear, controlar, dirigir y organizar, por lo que se planifica y organiza en función a los objetivos de la organización y haciendo sinergia entre la organización y los colaboradores.

Chiavenato (2019) la gestión involucra las políticas, acciones y orientación que plasman los empleados, gerentes o empresarios en el proceso de la gestión de un negocio; estos procesos incluyen organizar, planear, controlar y direccionar.

Es la organización la encargada de realizar estas actividades por medio de las funciones de finanzas, gerencia, contabilidad, producción, administración (p.127).

Henri Fayol, de acuerdo con la teoría de la gestión clásica, enunció catorce principios de gestión para el funcionamiento eficiente de los negocios, siendo estos principios flexibles y pueden adaptarse en función de la necesidad específica de la organización; por ello incluye el proceso de gestión de planificación, organización, dirección y control, que lleva a una organización a realizar su visión y misión, depende de los principios de gestión de los gerentes La teoría de Fayol sobre la administración se basó en la experiencia y la observación de lo que es muy aplicable en la organización con la que está familiarizado. Con esto, se le considera una influencia significativa para la formación de principios de gestión administrativa y clásica (Bacud, 2020, p.162).

Asimismo, Frederick Winslow Taylor desarrolló la teoría de la gestión científica, la cual es una teoría de la gestión que analiza los flujos de trabajo para mejorar la eficiencia económica, especialmente la productividad laboral. Esta teoría de la gestión fue dominante en las industrias manufactureras en las décadas de 1880 y 1890, además esta teoría analizaba los flujos de trabajo para mejorar la eficiencia, asimismo los estudios desglosan cada trabajo en partes componentes y cronometran cada parte para determinar el método de trabajo más eficiente. Frank y Lillian Gilbreth, analizaron los movimientos de trabajo filmando a los trabajadores y enfatizaron las áreas para mejorar la eficiencia al reducir el movimiento. Los componentes importantes de la gestión científica son: análisis, síntesis, lógica, racionalidad, empirismo, ética de trabajo, eficiencia y eliminación de desperdicios y mejores prácticas estandarizadas (Bodrozic & Adler, 2017, p.89).

Los cuatro principios administrativos: planeación, organización, control y dirección; estos son los pilares de una buena gestión administrativa, además están interrelacionadas y entrelazadas. El orden de estos principios deben relacionarse coherentemente a los objetivos planteados por la organización.

La primera dimensión es la planeación, definida por Gorostegui (2014) como un proceso dentro de la gestión administrativa que se establece a través de objetivos y el diseño de proceso alternativos, teniendo como fin las metas que se



desean lograr (p.54).

Para Huisa (2013) es establecer los recursos, objetivos y actividades que se necesitan para el logro de los objetivos planteados. Es una fase de selección de recursos, alternativas, medios y objetivos con la finalidad de elevar el nivel de desarrollo de una organización, institución o estado (p. 99).

Es el proceso de gestión administrativa en la que se definen los objetivos o las metas de la organización, establecimiento de las estrategias que permitirán alcanzar esos objetivos, así como jerarquizar los planes elaborados que permitirán integrar y coordinar las actividades del personal y todos los recursos de la empresa hacia una única dirección, la consecución de la visión organizacional (Robbins et al., 2017).

La planificación presenta las siguientes etapas o indicadores:

Propósito: son las pretensiones fundamentales o finalidades de tipo cualitativo que persigue de manera permanente un grupo social

Objetivo: simboliza los resultados que la institución desea alcanzar, son fines por alcanzar, establecidos de tipo cuantitativo.

Estrategias: son cursos de acción general o alternativa que muestra la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos, lograr los objetivos en las circunstancias más favorables.

Política: son pautas para orientar a la acción; son juicios y lineamientos que no se sancionan.

Presupuesto: es el plan de todas o algunas de las etapas en la actividad de la organización o institución referidos en términos económicos.

Pronóstico: es predecir las situaciones que pueden acontecer.

La organización es la segunda dimensión y es definida por Porter (2012) como una estructura la cual debe de estar sistematizada de forma racional cada uno de los recursos por lo debe de estar en una jerarquía relacionados en todas las actividades los cuales deben de estar simplificadas en base a las

funciones (p.72).

Para Louffat (2012) la organización es la segunda sección del proceso administrativo, es encargada de trazar el ordenamiento interno de una organización de forma compatible con la planeación estratégica. Diseñar una organización implica especificar cuatro aspectos esenciales. Se inicia planteando el modelo organizacional, es decir, la distribución del ordenamiento interno apropiado y compatible a las estrategias que fueron consideradas por la organización (p. 99).

Stoner, Freeman y Gilbert (2018) la definieron como la función administrativa y fase que integra el proceso administrativo. Por lo tanto, la organización representa el hecho de organizar, estructurar e integrar los recursos y las partes involucradas en la ejecución y establecer las relaciones entre ellos y las facultades de cada uno (p. 148).

La organización presenta las siguientes etapas:

División del trabajo: es el acto de separar y delimitar las funciones, con la finalidad de realizar una labor con mayor exactitud, eficiencia y el mismo esfuerzo.

Jerarquización: es la disposición de las funciones de una organización por orden de rango, nivel o categoría.

Departamentalización: es dividir y agrupar las funciones y actividades específicas, basadas en la similitud de las mismas.

La tercera dimensión es dirección, para Porter (2012) es un proceso donde se ejecuta los planes en base a la propia estructura organizativa, el cual se manifiesta a través de la motivación, comunicación y supervisión, influyendo de manera general en cada uno de los trabajadores, por lo que se debe tomar en cuenta tomar una adecuada toma de decisiones (p.67).

Según Robbins y De Cenzo (2013) es otra fase de la gestión; los gerentes dirigen al motivar a los empleados, coordinan las labores de los demás, eligen el canal de comunicación eficazmente, y resuelven los conflictos originados entre los integrantes de la organización (p. 8).

Para Koontz (2011) el acto de dirigir es influir en los colaboradores para que

contribuyan a favor del comportamiento de los objetivos organizacionales y grupales. Incluyendo el liderazgo y comunicación.

Según Sovero (2007) es la tarea mediante la cual el administrador se relaciona con sus subalternos, para ejercer autoridad sobre ellos a través de herramientas o técnicas inherentes a quien ostenta el cargo.

Según Kotler, Keller y Chernev (2021) la dirección consta de las siguientes etapas:

Toma de decisiones: es la elección del curso de acción entre diversas alternativas.

Integración: con ella el administrador elige y se allega, de los recursos puntuales para poner en marcha las decisiones previamente establecidas para la ejecución de los planes.

Motivación: mediante ella se logra la ejecución de responsabilidades pendientes para la lograr alcanzar los objetivos.

Comunicación: es el proceso mediante el cual se trasmite y recibe información en un grupo social.

Supervisión: comprobar que las cosas hacen bien y correctamente.

La cuarta dimensión es el control, para Gamarra (2014) este proceso tiene la finalidad de poder inspeccionar cada uno de los recursos de la empresa, el cumplimiento de las funciones y de las normativas establecidas. Ante ello se concreta que el control en el proceso de la gestión administrativa se realiza mediante el manejo de los recursos, siendo de gran importancia poder controlarlos e inspeccionarlos continuamente (p. 121).

El control es la guía para la realización de los objetivos planteados en las distintas áreas de una organización y tiene un alcance mayor, detallando las funciones que establecen desempeñarse con responsabilidad porque llegan a detallar la proyección con responsabilidad, anticipándose a lo que se va a hacer, y verificar el cumplimiento de las tareas asignadas (Koontz y Weihrich, 2015, p. 25).

Para Stoner y Werner (2018) es el proceso que garantiza que las actividades reales se ajusten a las actividades planeadas.

El control presenta las siguientes etapas:

Establecimiento de estándares: simbolizan el estado de ejecución esperado, realmente, son los objetivos determinados de la organización.

Medición de resultados: es medir la ejecución y los resultados, por medio de la aplicación de unidades de medida, las cuales son definidas según los estándares.

Corrección: la unidad correcta y tangible del control está en la acción correctora para integrar las desviaciones en relación a los estándares.

Retroalimentación: la información adquirida se ajusta al sistema administrativo a través del tiempo.

Control: los buenos controles se relacionan con la estructura de la organización y reflejan su eficacia.

Respecto a la variable calidad de servicio, según Gonzales (2015) la define como una evaluación de la calidad desde la percepción de los clientes, donde comparan las expectativas del servicio con las percepciones que ellos reciben (p.3).

Para Villalba (2013) la calidad del servicio es la discrepancia entre las percepciones y las expectativas en la organización pública, particular o sociales.

Según Lovelock & Wirtz (2015) Nos dice que la calidad de servicio es un pensamiento global de los clientes o usuarios acerca de la excelencia del servicio que reciben a través de la comparación entre las expectativas previas que ellos mismo perciben del servicio recibido. Asimismo, la calidad de servicio está basada en el paradigma de la disconformidad y la definieron como la percepción por el servicio adquirido versus lo que el consumidor o cliente tiene como expectativa (García y Mora, 2019).

La calidad de servicio en el sector salud, es subjetiva y se enfoca en la

capacidad de respuesta, la seguridad e higiene, la cual es entendida por los usuarios y lo manifiestan con respecto al servicio y en base a su satisfacción (Soriano y Milsa, 2015; Torres, Saleté y Sepúlveda, 2018).

La primera dimensión son los elementos tangibles, que para Wellington (2011) hace referencia a la apariencia que tienen las instalaciones físicas de la empresa, el personal que labora en dicha entidad, los materiales y equipos (p. 65).

Según Zeithaml, Berry, y Parasuraman, (1988) citados por López (2018) definen a los elementos tangibles como la apariencia de los elementos físicos y personas que interceden o se utilizan en la prestación de la atención en salud, sus particularidades son: Estado físico de instalaciones; limpieza de las instalaciones y elementos físicos; presentación personal de empleados; atractivo de los materiales de comunicación, y comodidad de camas y silletería.

Podemos sintetizar que los elementos tangibles, son los requerimientos económicos que las organizaciones usan en sus operaciones, personal, materiales de comunicación, elementos físicos, equipos, etc. Los cuales ayudan a brindar una mejor comodidad determinación y rapidez (Santamaría, Santamaría, López y Mendieta, 2018)

La segunda dimensión es la fiabilidad, es definida por Podesta (2017) como la habilidad que posee el colaborador para crear confianza y credibilidad en el cliente, realizando sus labores de forma cuidadosa y fiable.

Para López (2018) es el desempeño confiable y preciso; es la habilidad para realizar el servicio en manera apropiada, cuidadosa y como se anuncia, sus caracteres son los siguientes: cumplimiento en la prestación de los servicios proyectados; oportunidad de la atención de urgencias; continuidad y orden lógico en atención; interés en la resolución de problemas y cuidado en el registro de información de los usuarios (Gómez, Dávila, Campins, y Colmenarez, 2017).

Por ello, la confiabilidad es la competencia para reconocer las dificultades, mermar errores y escudriñar soluciones, con el propósito de prevenir riesgos, mediante la innovación de la tecnología y la preparación del personal, el aprovisionamiento de los insumos, efectuando el servicio garantizado de forma

fiable y de cuidado (Palacios, Álvarez y Ramírez, 2021).

La tercera dimensión es capacidad de respuesta, Miranda, Chamorro y Rubio (2016) la definen como la capacidad para realizar el servicio propuesto de manera segura y precisa; representa que la organización cumple sus promesas, sobre entrega, abastecimiento del servicio, solución del problema y precios (p.84).

Podesta (2017) la define como la voluntad y predisposición que tiene el trabajador para colaborar con los clientes, brindando un rápido servicio con profesionalidad y profesionalismo.

Según Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1996) citados por Altamirano (2020) la definen como la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para proporcionar el servicio rápido; así como el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, y lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo.

Por ello, podemos decir que la capacidad de respuesta simboliza la predisposición de brindar ayuda a los usuarios y brindarles un servicio apropiado.

La cuarta dimensión es seguridad, que para Chiavenato (2013) la seguridad dentro del trabajo infiere a un conjunto de normas, políticas que integran la protección del colaborador salvaguardándose ante cualquier tipo de peligro.

Para López (2018) la seguridad está referida al conocimiento y atención manifestados por el personal de salud y otros funcionarios. Habilidad para inspirar credibilidad y confianza. Competencia profesional, credibilidad y garantía, con sus atributos: transmitir confianza por empleados; efectividad en la solución de necesidades; recepción de los medicamentos apropiados; ubicación apropiada del usuario para reducir riesgos y complicaciones; idoneidad del personal de salud; conocimiento de los empleados para responder preguntas, y cumplimiento de medidas de seguridad Esta dimensión se refiere al conocimiento del personal con respecto a los usuarios, para facilitarle respuestas, y se vayan muy conformes, sin ninguna duda (Meesala & Paul, 2018).

A modo de resumen, seguridad es la cualidad, habilidad, que brinda el colaborador de poder expresar con total seguridad e informar, a cerca de los

servicios que ofrece de manera muy dinámica y entendible, para así generar confianza y los usuarios puedan expresar libremente sus necesidades o molestias y poder brindarles una mejor ayuda. (Mohebifar, Hasani, Barikani & Rafiei, 2016).

La quinta dimensión es la empatía, según Zeithaml et al. (2012) citado por Montalvo, Estrada y Mamani (2020) la esencia de la empatía es mostrar que los clientes son especies, únicos y que comprenden sus necesidades, debido a que los clientes esperan sentirse importantes y entendidos para las organizaciones que les otorgan servicios.

Para López (2018) la empatía supone la atención individualizada que se le brinda a los usuarios. Es el fácil acceso, buena comunicación y comprensión del usuario, siendo sus atributos: amabilidad en el trato de los médicos, enfermeras, auxiliares y demás profesionales de salud; amabilidad en el trato de porteros, cajeros, y demás personal administrativo; atención individualizada al usuario; horarios laborales adecuados; claridad en orientaciones brindadas al usuario, sobre enfermedades, cuidados, tratamientos y el uso de medicación, y comprensión de las necesidades específicas de los usuarios.

Por ello sintetizamos la empatía, como una cualidad de las personas, que nos ayuda a comprender a los demás, haciendo una simulación de estar en su lugar de la otra persona y así poder comprender, pensar y experimentar sus opiniones y sentimientos (Vizcaíno, Vizcaíno y Fregoso, 2019).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

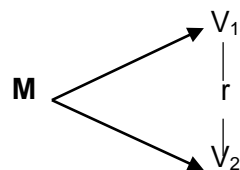
De acuerdo al enfoque metodológico fue cuantitativo; porque utilizó la recolección de datos, con base en la medición numérica y análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento (Hernández y Mendoza, 2018).

El tipo de investigación según su finalidad fue básica, puesto que estuvo dirigida a un conocimiento más completo mediante la comprensión de los aspectos fundamentales de los fenómenos, de los hechos observables o de las relaciones que instituyen los entes (CONCYTEC, 2018).

Según el nivel de alcance fue un estudio correlacional, puesto que se evaluó el grado de relación entre dos variables, se midieron cada una y luego se cuantificaron y se analizó la relación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El diseño de investigación fue no experimental de corte transversal, correlacional, dado que se realizó sin manipular intencionadamente las variables del estudio, las cuales se midieron en una sola ocasión, su finalidad fue conocer la relación entre las variables en una muestra de estudio. (Hernández, et al., 2014, p. 158)

Esquema de investigación



Donde:

M = Muestra

V1 = Gestión administrativa.

V2 = Calidad de servicio.

r = Relación de las variables de estudio



### 3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Gestión administrativa:

**Definición conceptual:** Proceso distintivo que consiste en la planeación, organización, control y dirección de recursos. Su finalidad es lograr el cumplimiento y logro de objetivos estratégicos creando sinergia en cada uno de los colaboradores de la organización (Robbins, 2018)

**Definición operacional:** Mediante la aplicación de la escala valorativa se midió la eficiencia de la gestión administrativa, de acuerdo a sus cuatro dimensiones con sus respectivos indicadores según la percepción de los usuarios del Hospital la caleta.

**Indicadores:** metas, objetivos, plan operativo, eficiencia, trabajo en equipo, coordinación, motivación, comunicación, monitoreo, evaluación, registro.

**Escala de medición:** Ordinal.

Variable de estudio dependiente: Calidad de servicio:

**Definición conceptual:** La calidad de servicio en el sector salud, es subjetiva y se enfoca en la capacidad de respuesta, la seguridad e higiene, la cual es entendida por los usuarios y lo manifiestan con respecto al servicio y en base a su satisfacción. (Soriano y Milsa, 2015).

**Definición operacional:** Mediante la aplicación de la escala valorativa SERVQUAL se midió la calidad de servicio, de acuerdo a sus cinco dimensiones con sus respectivos indicadores según la percepción de los usuarios del Hospital La Caleta.

**Indicadores:** modernidad, empatía, eficiencia, apoyo, prontitud, cumplimiento, interés, servicio al usuario, confianza, atención rápida, atención adecuada, articulación de servicios, atención al reclamo, desempeño, ambiente adecuado, solución de problemas, trato del personal, trato agradable, cordialidad, entendimiento.

**Escala de medición:** Ordinal.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

Estuvo constituida por 640 pacientes, cantidad promedio de pacientes que acudieron por mes al área de emergencia del Hospital La Caleta de Chimbote, los cuales a su vez cumplieron con los criterios de selección.

- **Criterios de inclusión:** pacientes ingresados y con historia clínica, pacientes que aceptaron participar de la investigación.
- **Criterios de exclusión:** pacientes con algún impedimento de llenar el formulario, pacientes que fueron derivados a otro Hospital.

#### Muestra

Estuvo conformada por 241 pacientes atendidos en el Hospital La Caleta de Chimbote en el mes de noviembre del año 2021; el tamaño muestral se determinó por fórmula estadística para población finita. (Anexo 04)

**Muestreo:** la técnica de muestreo fue No probabilístico por conveniencia, debido a que los sujetos de estudio fueron seleccionados dada la conveniencia, accesibilidad y proximidad con la investigadora. (Hernández et al. 2014, p. 176)

**Unidad de análisis:** pacientes del Hospital La Caleta.

### 3.4. Técnicas en instrumentos de recolección de datos

#### Técnica

Encuesta: fue autoadministrada y sirvió para indagar la apreciación de los individuos de muestra sobre las variables de estudio, enfocándose a dar respuesta a los objetivos de la investigación.

#### Instrumento

Cuestionario: se utilizaron 2 cuestionarios estructurados con preguntas que permitieron obtener respuestas acerca de la variable de estudio, su aplicación fue de fácil uso.

El cuestionario de Gestión administrativa presentó 13 ítems basados en sus

cuatro dimensiones, es de escala ordinal y de tipo Likert, siendo: 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre. Por lo que de forma general se agrupó en los siguientes intervalos: 1: Deficiente (13 a 30 puntos), 2: Regular (31 a 48 puntos) y 3: Eficiente: (49 a 65 puntos).

El cuestionario de Calidad de servicio presentó 22 ítems basados en sus cinco dimensiones, es de escala ordinal y de tipo Likert, siendo: 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre. Por lo que de forma general se agrupó en los siguientes intervalos: 1: Mala (22 a 51 puntos), 2: Regular (52 a 81 puntos) y 3: Buena: (82 a 65 puntos).

**Validez:** se efectuó por medio de la validación por juicio de expertos, siendo tres profesionales expertos en el tema, quienes plasmaron su juicio en una ficha de validación (Anexo 03).

**Confiabilidad:** se realizó por medio de la aplicación de una prueba piloto a 15 pacientes, luego se realizó el análisis del coeficiente Alfa de Cronbach; para la variable gestión administrativa se observó un índice  $\alpha = 0,8556$  que evidenció una confiabilidad buena, y para calidad de servicio un índice  $\alpha = 0,9358$  que evidenció una confiabilidad y consistencia interna excelente.

### 3.5. Procedimientos

Se solicitó una carta de presentación ante la Escuela de Posgrado UCV, para poder ejecutar la investigación.

Se hizo entrega del documento al Director del Hospital La Caleta, quien autorizó el ingreso para aplicar los instrumentos de recolección de datos.

Se realizó la selección de la muestra siguiendo los criterios de selección, tanto de inclusión como de exclusión.

Asimismo, se realizó las coordinaciones para obtener los números telefónicos de los pacientes atendidos en el área de emergencias, a quienes se les envió el link del formulario generado en Google Forms.

Se aplicó los cuestionarios de gestión administrativa y calidad de servicio, los cuales tuvieron una duración aproximada de 20 minutos.

Los datos obtenidos se almacenaron para realizar el tratamiento estadístico.

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

La información obtenida en el cuestionario fue digitalizada a una base de datos en MS Excel 2016, donde se ordenó, organizó y codificó según las dimensiones e indicadores de las variables de estudio.

Luego, se exportó al software IBM SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) v.26, donde realizó el tratamiento estadístico, se presentaron tablas de frecuencia, tablas de doble entrada y de gráficos de columnas; utilizando la estadística descriptiva.

Se corroboró mediante la prueba estadística Kolmogorov-Smirnov ( $n > 50$ ) que los datos no derivaron de una población con distribución normal, la cual estableció la bondad de ajuste de distribución de probabilidad.

Para la contrastación de hipótesis se utilizó la prueba estadística no paramétrica Rho Spearman a un nivel de confianza del 95% y un 5% ( $p = 0,05$ ) de significancia estadística, se utilizó la estadística inferencial.

### **3.7. Aspectos éticos.**

La investigación aplicó los principios éticos estipulados por la Universidad César Vallejo, como son:

- Beneficencia: se procuró el bienestar y beneficios a los participantes del estudio.
- Autonomía: las unidades de estudio eligieron voluntariamente su participación o retiro de la investigación en el momento que lo requirieron.
- No Maleficencia: se realizó el análisis riesgo/beneficio y se respetó la integridad tanto física como psicológica de las unidades de estudio.
- Justicia: la investigadora trató de forma igual a todos los participantes del estudio, sin excluir a nadie.

#### IV. RESULTADOS

##### **Análisis descriptivo de las variables**

Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021

Tabla 1

*Nivel de gestión administrativa del Hospital La Caleta, Chimbote 2021*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	58	24,1%
Regular	123	51,0%
Eficiente	60	24,9%
Total	241	100,0 %

Fuente: Base de datos del estudio.

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 1, se observó que el 51,0% (123) de los pacientes atendidos en el Hospital La Caleta perciben un nivel regular de gestión administrativa, el 24,9% (60) lo percibe como eficiente y el 24,1% (58) la percibe como deficiente.

Tabla 2

*Dimensiones de gestión administrativa del Hospital La Caleta, Chimbote 2021*

Dimensiones	Planeación		Organización		Dirección		Control	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Deficiente	56	23,2%	82	34,0%	66	27,4%	64	26,6%
Regular	127	52,7%	103	42,7%	111	46,0%	113	46,8%
Eficiente	58	24,1%	56	23,2%	64	26,6%	64	26,6%
Total	241	100,0%	241	100,0%	241	100,0%	241	100,0%

Fuente: Base de datos del estudio.

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 2, se describe el nivel de gestión administrativa del Hospital La Caleta, según las dimensiones de estudio. En cuanto en la dimensión planeación se observa que el 52,7% (127) de los pacientes la perciben como regular, el 24,1% (58) como eficiente y el 23,2% (56) como deficiente; respecto a la dimensión organización, el 42,7% (103) de pacientes la perciben como regular, el 34,0% (82) como deficiente y el 23,3% (56) como eficiente; en la dimensión dirección, el 46,0% (111) de los pacientes lo valoran como regular, el 27,4% (66) como deficiente y el 26,6% (64) como eficiente; y en la dimensión control, el 46,8% (113) lo percibe como regular, el 26,6% (64) como eficiente y el 26,6% (64) como deficiente.

Tabla 3

*Nivel de calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021*

Calidad de servicio	Frecuencia	Porcentaje
Mala	85	35,3%
Regular	106	44,0%
Buena	50	20,7%
Total	241	100,0%

Fuente: Base de datos del estudio.

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 3, se encontró que el 44,0% (106) de los pacientes atendidos en el Hospital La Caleta perciben un nivel regular de calidad de servicio, el 35,3% (85) la percibe como mala y el 20,7% (50) la percibe como buena.

Tabla 4

*Dimensiones de calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021*

Dimensiones	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Mala	71	29,5%	78	32,4%	84	34,9%	99	41,1%	82	34,0%
Regular	122	50,6%	115	47,7%	109	45,2%	132	54,8%	97	40,2%
Buena	48	19,9%	48	19,9%	48	19,9%	10	4,1%	62	25,7%
Total	241	100,0%	241	100,0%	241	100,0%	241	100,0%	241	100,0%

Fuente: Base de datos del estudio.

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 4, se describe el nivel de calidad de servicio del Hospital La Caleta, según sus dimensiones de estudio. En cuanto en la dimensión elementos tangibles se observa que el 50,7% (122) de los pacientes la perciben como regular, el 29,5% (71) como mala y el 19,9% (48) como buena; respecto a la dimensión fiabilidad, el 47,7% (115) de los pacientes la perciben como regular, el 32,4% (74) como mala y el 19,9% (48) como buena; en la dimensión capacidad de respuesta, el 45,2% (109) de los pacientes la valoran como regular, el 34,9% (84) como mala y el 19,9% (48) como buena; respecto a la dimensión seguridad, el 54,8% (132) la valora como regular, el 41,1% (99) como mala y sólo el 4,1% (10) la valora como buena; y en la dimensión empatía, el 40,2% (97) la percibe como regular, el 34,0% (82) como mala y el 25,7% (62) como buena.



Tabla 5

Prueba de normalidad de las puntuaciones de gestión administrativa y calidad de servicio

Variables	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,049	241	,020
Calidad de servicio	,095	241	,000

Fuente: Base de datos del estudio.

H<sub>0</sub>: Los datos provienen de una distribución normal.

H<sub>a</sub>: Los datos no provienen de una distribución normal.

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 5, la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, para una muestra mayor a 50 unidades, se observa que tanto la variable gestión administrativa obtuvo una significancia  $p=0,020 < 0,05$  y la variable calidad de servicio obtuvo una significancia  $p=0,000 < 0,05$ ; por lo que se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>a</sub>), con lo cual se demuestra que los datos obtenidos en la aplicación de los instrumentos no provienen de una distribución normal.

Consecuentemente, como ambas variables no cumplieron con el supuesto de normalidad, por lo que para el análisis de resultados y la contrastación de hipótesis se empleó la prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman (Rho).

## Prueba de hipótesis

*Objetivo general:* Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021.

Tabla 6

*Prueba de hipótesis de la correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio*

	Rho de Spearman	Calidad de servicio
	Coefficiente de correlación	,864**
Gestión administrativa	Hipótesis	H <sub>0</sub> : p=0 H <sub>a</sub> : p≠0
	Sig. (bilateral)	,000

Fuente: Base de datos del estudio. \*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 6, el coeficiente de correlación Rho de Spearman determinó que existe una correlación positiva alta (Rho=0,864) y a la vez significativa (p=0,000). Por lo que se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta la hipótesis general H<sub>i</sub>, existe relación positiva alta y significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021.

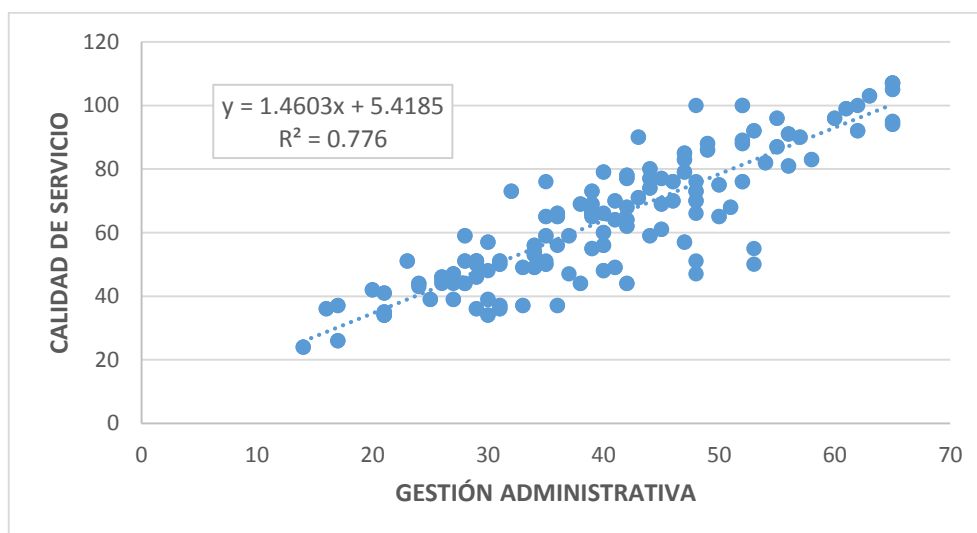


Figura 1

*Diagrama de dispersión entre las puntuaciones de gestión administrativa y calidad de servicio*

**Interpretación:** En la figura 1, se aprecia que a medida que aumentan las puntuaciones de la gestión administrativa, ascienden las puntuaciones de calidad de servicio. Por lo tanto, según el modelo de regresión lineal la pendiente de la ecuación lineal es positiva, lo que explica la correlación directa entre los puntajes de ambas variables de estudio. Asimismo, el coeficiente de determinación ( $R^2 = 0,776$ ) indica que el 77,60% de la calidad de servicio se encuentra influenciada por la gestión administrativa del Hospital La Caleta.

*Objetivo específico 1:* Determinar la relación entre la planeación y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021

Tabla 7

*Prueba de hipótesis de la correlación entre la planeación y calidad de servicio*

	Rho de Spearman	Calidad de servicio
	Coeficiente de correlación	,796**
Planeación	Hipótesis	H <sub>0</sub> : p=0 H <sub>a</sub> : p≠0
	Sig. (bilateral)	,000

Fuente: Base de datos del estudio. \*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 7, el coeficiente de correlación Rho de Spearman determinó que existe una correlación positiva alta ( $Rho=0,796$ ) y a la vez significativa ( $p=0,000$ ). Por lo que se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta la hipótesis específica, existe relación positiva alta y significativa entre la planeación y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021.

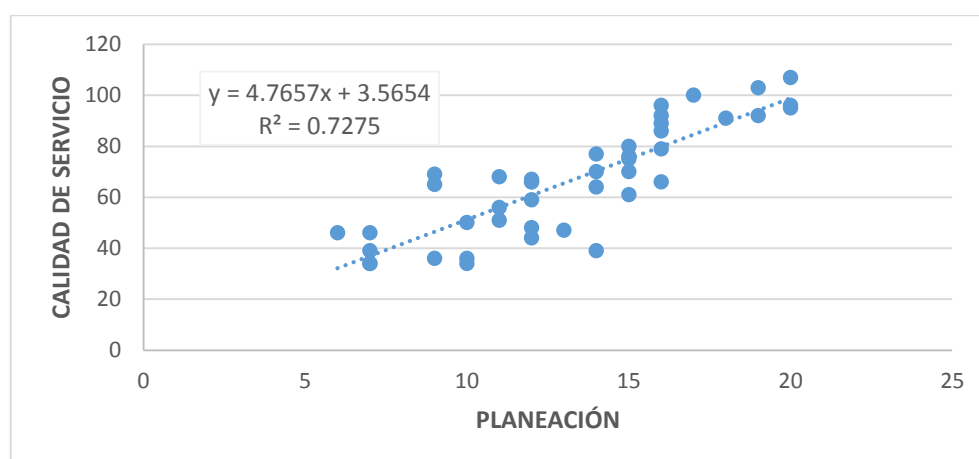


Figura 2

*Diagrama de dispersión entre las puntuaciones de planeación y calidad de servicio*

**Interpretación:** En la figura 2, se aprecia que a medida que aumentan las puntuaciones de la planeación, ascienden las puntuaciones de calidad de servicio. Por lo tanto, según el modelo de regresión lineal la pendiente de la ecuación lineal es positiva, lo que explica la correlación directa entre los puntajes de ambas variables de estudio. Asimismo, el coeficiente de determinación ( $R^2 = 0,7275$ ) indica que el 72,75% de la calidad de servicio se encuentra influenciada por la planeación del Hospital La Caleta.

*Objetivo específico 2:* Determinar la relación entre la organización y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021

Tabla 8

*Prueba de hipótesis de la correlación entre la organización y calidad de servicio*

	Rho de Spearman	Calidad de servicio
	Coeficiente de correlación	,790**
Organización	Hipótesis	H <sub>0</sub> : p=0 H <sub>a</sub> : p≠0
	Sig. (bilateral)	,000

Fuente: Base de datos del estudio. \*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 8, el coeficiente de correlación Rho de Spearman determinó que existe una correlación positiva alta ( $Rho=0,790$ ) y a la vez significativa ( $p=0,000$ ). Por lo que se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta la hipótesis específica, existe relación positiva alta y significativa entre la organización y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021.

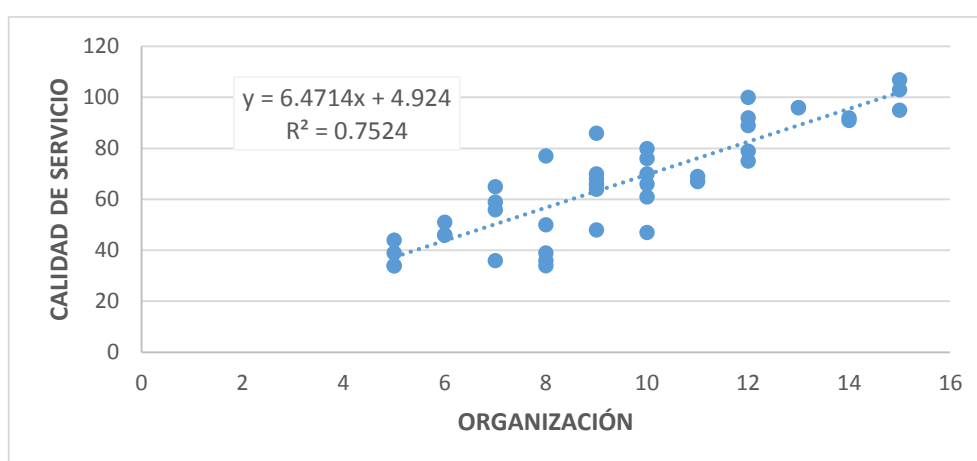


Figura 3

*Diagrama de dispersión entre las puntuaciones de organización y calidad de servicio*

**Interpretación:** En la figura 3, se aprecia que a medida que aumentan las puntuaciones de la organización, ascienden las puntuaciones de calidad de servicio. Por lo tanto, según el modelo de regresión lineal la pendiente de la ecuación lineal es positiva, lo que explica la correlación directa entre los puntajes de ambas variables de estudio. Asimismo, el coeficiente de determinación ( $R^2 = 0,7524$ ) indica que el 75,24% de la calidad de servicio se encuentra influenciada por la organización del Hospital La Caleta.

*Objetivo específico 3:* Determinar la relación entre la dirección y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021

Tabla 9

*Prueba de hipótesis de la correlación entre la dirección y calidad de servicio*

	Rho de Spearman	Calidad de servicio
	Coeficiente de correlación	,732**
Dirección	Hipótesis	H <sub>0</sub> : p=0 H <sub>a</sub> : p≠0
	Sig. (bilateral)	,000

Fuente: Base de datos del estudio. \*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 9, el coeficiente de correlación Rho de Spearman determinó que existe una correlación positiva alta ( $Rho=0,732$ ) y a la vez significativa ( $p=0,000$ ). Por lo que se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta la hipótesis específica, existe relación positiva alta y significativa entre la dirección y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021.

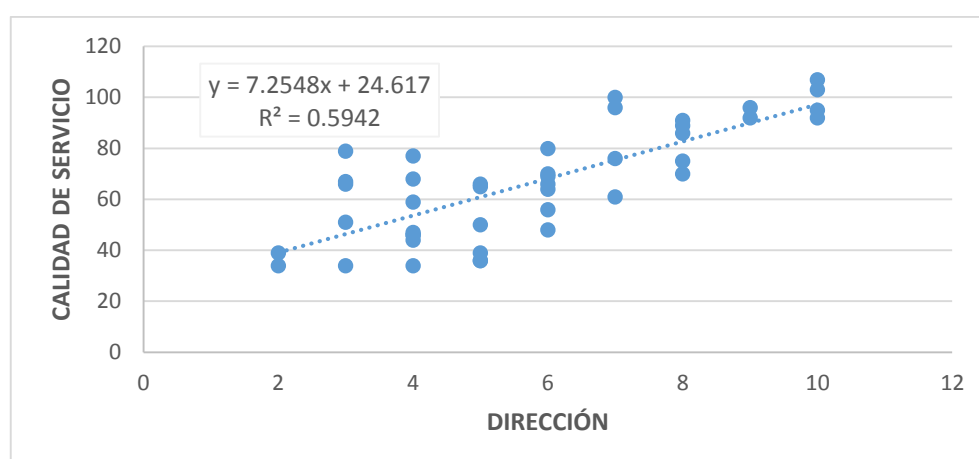


Figura 4

*Diagrama de dispersión entre las puntuaciones de dirección y calidad de servicio*

**Interpretación:** En la figura 5, se aprecia que a medida que aumentan las puntuaciones de la dirección, ascienden las puntuaciones de calidad de servicio. Por lo tanto, según el modelo de regresión lineal la pendiente de la ecuación lineal es positiva, lo que explica la correlación directa entre los puntajes de ambas variables de estudio. Asimismo, el coeficiente de determinación ( $R^2 = 0,5942$ ) indica que el 59,42% de la calidad de servicio se encuentra influenciada por la dirección del Hospital La Caleta.

*Objetivo específico 4:* Determinar la relación entre el control y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021

Tabla 10

*Prueba de hipótesis de la correlación entre el control y calidad de servicio*

	Rho de Spearman	Calidad de servicio
	Coeficiente de correlación	,860**
Control	Hipótesis	H <sub>0</sub> : p=0 H <sub>a</sub> : p≠0
	Sig. (bilateral)	,000

Fuente: Base de datos del estudio. \*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 10, el coeficiente de correlación Rho de Spearman determinó que existe una correlación positiva alta ( $Rho=0,860$ ) y a la vez significativa ( $p=0,000$ ). Por lo que se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta la hipótesis específica, existe relación positiva alta y significativa entre el control y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021.

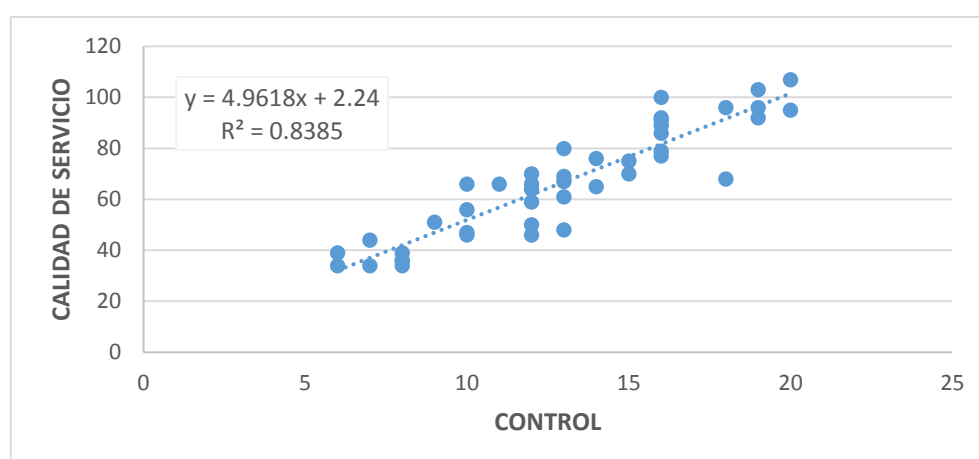


Figura 5

*Diagrama de dispersión entre las puntuaciones de control y calidad de servicio*

**Interpretación:** En la figura 6, se aprecia que a medida que aumentan las puntuaciones de control, ascienden las puntuaciones de calidad de servicio. Por lo tanto, según el modelo de regresión lineal la pendiente de la ecuación lineal es positiva, lo que explica la correlación directa entre los puntajes de ambas variables de estudio. Asimismo, el coeficiente de determinación ( $R^2 = 0,8385$ ) indica que el 83,85% de la calidad de servicio se encuentra influenciada por el control del Hospital La Caleta.

## V. DISCUSIÓN

Previo al abordaje del tema de discusión de resultados se describe algunas nociones para un análisis más minucioso en cuanto a los resultados logrados.

El Hospital La Caleta es una institución pública del Ministerio de salud, el cual persigue un modelo de buenas prácticas de gestión administrativa y clínica consolidado en su categoría II-2 camino a la alta complejidad; además es reconocido por el sector y la comunidad regional como un hospital referencial que brinda servicios de salud especializados (preventivo, promocional, recuperativo y rehabilitador), con un enfoque integral en la atención de salud de las persona en todos sus ciclos de vida, participando de la formación de recursos humanos calificados y en la solución de los principales problemas sanitarios.

Ante la formulación del problema ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021? Se define la gestión administrativa como un proceso que engloba las siguientes etapas planear, controlar, dirigir y organizar, por lo que se planifica y organiza en función a los objetivos de la organización y haciendo sinergia entre la organización y los colaboradores (Robbins y Coulter, 2014); además, la calidad de servicio es una evaluación desde la percepción de los clientes y/o usuarios, donde comparan las expectativas del servicio con las percepciones que ellos poseen (Gonzales, 2015).

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021. De acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis general, que corrobora que existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021, donde el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue 0,864 y la significancia p-valor=0,000; determinando una correlación positiva alta y estadísticamente significativa. Además, un 51% de pacientes perciben un nivel regular de gestión administrativa y a la vez un 44% valoran la calidad de servicio con nivel regular.

Este resultado concuerda con lo investigado por Altamirano (2020) quien en sus resultados concluyó en una relación positiva alta y significativa entre el nivel de gestión administrativa y el nivel de calidad del servicio (Rho=0,894); de modo



similar, con el estudio de León (2019) quien llegó a la conclusión de que existe relación positiva alta y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio ( $Rho=0,778$ ;  $p=0,000$ ); del mismo modo, García (2021) en su investigación existe relación positiva alta entre gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería ( $Rho=0,752$ ); de la misma manera, con el estudio de López (2018) quien llegó a la conclusión que existe correlación positiva alta entre la gestión administrativa y calidad de servicio ( $Rho = 0,762$ ). De la misma forma, para Romero (2019) existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del seguro social campesino parroquia Cone ( $p=0,01$ ). Efectivamente, se establece que una adecuada gestión administrativa es determinante e influyente en la calidad de servicio ofrecido desde la percepción de los pacientes.

Por ello, se determina que en el sector salud la calidad de servicio es subjetiva y está enfocada a la capacidad de respuesta, la seguridad e higiene que es percibida por los usuarios con relación al servicio y en base a su satisfacción (Torres, Saleté y Sepúlveda, 2018); las cuales están referidas directamente a la gestión, la cual involucra las políticas, acciones y orientación que reflejan los trabajadores del hospital; incluyendo las etapas de planear, organizar, direccionar y controlar; siendo los directivos los responsables de realizar estas actividades (Chiavenato, 2019).

Respecto a la primera hipótesis específica, se acepta que existe relación entre la planeación y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021; están relacionados directamente según la correlación de Spearman  $Rho= 0,796$  y  $p\text{-valor}=0,000 < ,05$ , representando una correlación positiva alta y estadísticamente significativa. Según los resultados, la dimensión planeación es valorada como regular por el 52,7% de los pacientes.

Este resultado concuerda con lo investigado por León (2019) quien en su estudio llegó a concluir que existe una relación positiva alta y significativa entre la planeación y la calidad de servicio ( $Rho=0,770$ ;  $p=0,000$ ); de igual forma en el estudio de Romero (2019) se concluyó que existe una relación significativa entre la planificación y la calidad de servicio ( $p=0,01$ ); mientras que Orihuela (2018) concluyó que existe una relación muy alta y significativa ( $r= 0,911$ ). Por el contrario,

se contrasta con el estudio de Salazar (2020) quien evidenció que no existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio ( $p=0,150$ ).

Es así que la correlación alta entre la planeación y la calidad de servicio, refiere a los objetivos, a las metas, así como las estrategias necesarias para alcanzar esos objetivos, integrando y coordinando las actividades del personal y todos los recursos de la entidad hacia una sola dirección (Robbins et al., 2017), donde los usuarios comparan las expectativas brindadas en el servicio con las percepciones que ellos perciben en relación a este proceso administrativo (Gonzales, 2015).

En cuanto a la segunda hipótesis específica, existe relación entre la organización y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021; están relacionados directamente según la correlación Rho de Spearman = 0,790 y una significancia  $p$ -valor= $0,000 < ,05$ , representando una correlación positiva alta y estadísticamente significativa. Según los resultados existe un 42,7% de pacientes que valoran a la dimensión organización como regular.

Este resultado concuerda con lo investigado por León (2019) quien en su estudio llegó a la conclusión de que existe una relación positiva alta y significativa entre la organización y la calidad de servicio ( $Rho=0,735$ ;  $p=0,000$ ); del mismo modo, para Orihuela (2018) en su estudio concluyó que existe una relación alta ( $r=0,897$ ); por su parte, en el estudio de Salazar (2020) los resultados concluyeron que existe una relación positiva moderada y significativa entre la organización y la calidad de servicio ( $Rho=0,618$ ;  $p=0,000$ ); mientras que en la investigación de Romero (2019) se concluyó que existe una relación significativa entre la organización y la calidad de servicio ( $p=0,00$ ).

Esta correlación alta entre la organización y la calidad de servicio es debido a que gran porcentaje de los pacientes poseen una percepción entre regular a eficiente sobre la organización como parte del proceso administrativo, la misma que representa el hecho de organizar, estructurar e integrar los recursos y las partes involucradas, y establecer las relaciones entre ellos y las facultades de cada uno, para que el hospital como una institución pública funcione adecuadamente (Stoner, Freeman y Gilbert, 2018).

En cuanto a la tercera hipótesis específica, existe relación entre la dirección y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021; están relacionados directamente según la correlación Rho de Spearman = 0,732 y una significancia p-valor=0,000 < ,05, representando una correlación positiva alta y estadísticamente significativa. Según los resultados existe un 46,0% de pacientes que valoran a la dimensión dirección como regular.

Este resultado concuerda con lo investigado por León (2019) en su estudio sus resultados lograron concluir que existe relación positiva alta y significativa entre la dirección y la calidad de servicio (Rho=0,763; p=0,000); de la misma forma, en el estudio de Romero (2019) existe relación significativa entre dirección y calidad de servicio (p=0,00); entre tanto, en el estudio de Orihuela (2018) se concluyó que existe una correlación significativa muy alta (r=0,985, p<0,05). Mientras que, en el estudio de Salazar (2020) se llegó a concluir que existe una relación positiva baja y significativa entre la dirección y la calidad de servicio (Rho=0,371; p=0,004).

Esta correlación alta entre la dirección y la calidad de servicio se debe a que mayormente los pacientes perciben a la dirección como regular y eficiente, puesto que hacen referencia al proceso donde se ejecutan los planes en base a la propia estructura organizativa, que se manifiesta mediante la motivación, comunicación y supervisión, influyendo de manera general en cada uno de los trabajadores, por lo que se debe tomar en cuenta tomar una adecuada toma de decisiones (Porter, 2012).

En cuanto a la cuarta hipótesis específica, existe relación entre el control y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021; están relacionados directamente según la correlación Rho de Spearman = 0,860 y una significancia p-valor = 0,000 < ,05, representando una correlación positiva alta y estadísticamente significativa. Según los resultados existe el 46,8% de Los pacientes valoran la dimensión control como regular.

Este resultado concuerda con lo investigado por León (2019) quien en los resultados de su estudio concluyó que existe una relación positiva alta y significativa entre el control y la calidad de servicio (Rho=0,755; p=0,000). Del mismo modo, en el estudio de Romero (2019) se concluyó que existe relación

significativa entre control y calidad de servicio ( $p=0,00$ ), por su parte, en el estudio de Orihuela (2018) sus resultados concluyeron que existe una relación alta ( $r=0,821$ ). Mientras que, se contrasta con lo investigado por Salazar (2020) quien llegó a la conclusión que no existe una relación significativa entre el control y la calidad de servicio ( $p=0,191$ ).

Esta correlación alta entre el control y la calidad de servicio es debido a que la mayor parte los pacientes evaluados perciben y valoran la dimensión control como regular y eficiente, haciendo referencia a las guías para la ejecución de los objetivos planteados por la institución, además de detallar las funciones que deben desempeñarse con responsabilidad porque llegan a especificar la proyección con responsabilidad, anticipándose a lo que se va a hacer, y verificar el cumplimiento de las tareas asignadas (Koontz y Wehrich, 2015).

## VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Del objetivo general. Se concluye que, existe relación positiva alta y significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021 (Rho = 0,864; p=0,000).
- Segundo.** Del primer objetivo específico. Se concluye que, existe relación positiva alta y significativa entre la planeación y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021 (Rho = 0,796; p=0,000).
- Tercera.** Del segundo objetivo específico. Se concluye que, existe relación positiva alta y significativa entre la organización y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021 (Rho = 0,790; p=0,000).
- Cuarta.** Del tercer objetivo específico. Se concluye que, existe relación positiva alta y significativa entre la dirección y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021 (Rho = 0,732; p=0,000).
- Quinta.** Del cuarto objetivo específico. Se concluye que, existe relación positiva alta y significativa entre el control y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021 (Rho = 0,860; p=0,000).

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Al director del Hospital La Caleta, insertar procesos administrativos cuantificables y versátiles que permita adaptarse a las nuevas condiciones de la gestión administrativa, garantizando el logro de metas institucionales.
- Segundo.** Al jefe de recursos humanos del Hospital La Caleta, implementar un plan estratégico con planes de capacitación mensuales sobre la gestión administrativa del hospital; logrando que esta retroalimentación sea puesta en práctica y direccionadas en mejorar la calidad de servicio.
- Tercera.** A las autoridades del Hospital La Caleta, realizar capacitaciones sobre calidad de servicio, con la finalidad de mejorar la dimensión seguridad, puesto que es la que presenta mayor porcentaje de apreciación o valoración con nivel malo.
- Cuarta.** A las autoridades del Hospital La Caleta, realizar capacitaciones en control de la gestión administrativa, con la finalidad de para garantizar que los resultados sean transparentes y relevantes.
- Quinta.** A futuros investigadores, realizar estudios que impliquen variables de caracterización como género, edad y condición social, con la finalidad de verificar la percepción de acuerdo a las características de los pacientes.

## REFERENCIAS

- Altamirano V. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020*. (Tesis maestría). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60878>
- Bacud, S. (2020). Henri Fayol's principles of management and its effect to organizational leadership and governance. *Journal of Critical Reviews*, 7(11), 162-167. Recuperado de <http://www.jcreview.com/fulltext/197-1590730210.pdf>
- Bodrozic, Z., & Adler, P. (2017). The Evolution of Management Models: A NeoSchumpeterian Theory. *Administrative Science Quarterly*, 63(1), 85-129. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0001839217704811>
- Bossert, T. Leisewitz, T. (2016). Innovation and Change in the Chilean Health System. *The New England Journal of Medicine*, 37(1), 1-5. Recuperado de <https://doi.org/10.1056>
- Chiavenato, I. (2013). *Human resources management*. The human capital of organizations. (8ª ed.) San Francisco: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. (10ª edición). México: Mc Graw-Hill.
- CONCYTEC, (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Reglamento RENACYT*. Perú: Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. Recuperado de <https://n9.cl/p7xb5>
- Díaz, V. (2016). *Gestión administrativa en la calidad de atención al usuario del Centro de Radiodiagnóstico Maxilofacial (Ceramax) - Lima, año 2016*. (Tesis de posgrado). Recuperado de: <https://n9.cl/hz79f>
- Flores, D. (2017) *Gestión administrativa y la calidad de servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión-Callao, 2016*. (Tesis posgrado). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/6174>
- Gamarra, S. (2015). *La gerencia en la administración del mantenimiento hospitalario*.

Perú: MINSA. Recuperado de: <http://www.minsa.gob.pe/dgiem/cendoc/pdfs/Gerencia%20Mantenimiento.pdf>

García, J., Mora, L., (2019). Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. *Revista de Salud Pública*, 21(1). Recuperado de <https://doi.org/10.15446/rsap.v21n1.83138>

García, R. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 Ministerio de Salud, Tarapoto 2020*. (Tesis maestría). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56774>

Gómez, W., Dávila, F., Campins, R., Colmenarez, S. (2017). User satisfaction in the emergency of the Central Hospital of Maracay. *Rev Sal Púb*, 21(2), 88–98. <http://dx.doi.org/10.31052/1853.1180.v21.n2.15151>

Gonzales, H. (2015). *Calidad de Atención*. México: Interamericana Editores

Gorostegui, E. (2014). *Fundamentos de economía de la empresa*. España: Editora Universitaria Ramón Areces.

Hernández, R. Fernández, C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación científica*. (6ª ed.) México: McGraw Hill.

Hernández, R., Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editorial Mc Graw Hill Education. Recuperado de <https://n9.cl/br1sy>

Hevia, E., Guach, J. (2020). Quality management in the medical emergency care from the science and innovation in Holguin. *Revista Luz*, 19(3), 33-44. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/5891/589165783003/html/>

Huisa, T. (2013). *Gestión administrativa*. (6ª ed.). Madrid: Morata.

Kalaja, R., Myshketa, R., Scalera, F. (2016). Service Quality Assessment in Health Care Sector: The Case of Durres Public Hospital. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*; 235, 557–65. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.11.082>

Koontz, H., Weirich, H. (2015). *Essentials of Management*. (10ª ed.) Chennai: McGraw-Hill Education.

Kotler, P., Keller, K. Chernev A. (2021) *Marketing Management*. (16<sup>th</sup> Ed.). Pearson.



- León, L. (2019) *Gestión administrativa y la calidad de servicio de los asegurados en un Hospital Nacional, Lima 2019*. (Tesis posgrado). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47632>
- López, A. (2018). *Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en el Hospital Central PNP Luis Sáenz, Jesús María, 2018*. (Tesis pregrado). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25198>
- Louffat, D. (2012). *Planificación administrativa*. (2ª ed.). México: Limusa.
- Lovelock, C. Wirtz, J. (2015). *Marketing de servicios*. (7ª ed.). México: Pearson Educación.
- Medina, A., Del Pino, M. (2018). Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital. *Revista Médica De Risaralda*, 24(2). Recuperado de <https://doi.org/10.22517/25395203.18581>
- Meesala, A., Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261–269. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Miranda, F., Chamorro, A., Rubio, S. (2016). *Introducción a la gestión de la calidad*. España: Delta publicaciones.
- Mohebifar, R., Hasani, H., Barikani, A., Rafiei, S. (2016). Evaluating Service Quality from Patients Perceptions: Application of Importance–performance Analysis Method. *Osong Public Health and Research Perspectives*, 7(4):233–8. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.phrp.2016.05.002>
- Montalvo, S., Estrada E. y Mamani H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*. 23(2), 21-26. Recuperado de <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085/2226>
- Orihuela, J. (2018). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacutec de la RED de Salud Ventanilla, 2017*. (Tesis de posgrado). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/15274>

- Palacios, P., Álvarez, J., Ramírez, C. (2021). Quality management of the User Service process. *CIENCIAMATRIA*, 7(12), 67-96. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.421>
- Peirats, E. (2015). *Gestión administrativa*. México: Editorial: Marcombo.
- Podestá, L, y Maceda, M. (2018). Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017. *Horizonte Médico*, 18(3), 48-56. DOI <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n3.08>
- Porter, M. (2012). *The Essential Guide to Competition and Strategy*. Magretta, Joan. Boston: Harvard Business School Publishing.
- Robbins, S. (2018). *Management*. (13ª ed.). EEUU: Academic Internet Publishers.
- Robbins, S., Coulter, M. (2014). *Management*. (12ª Ed). México: Pearson Education INC. Recuperado de: <https://n9.cl/og9ey>
- Robbins, S., Coulter, M., De Cenzo, A. (2017). *Administración*. México: Pearson.
- Robbins, S., De Cenzo, H. (2013). *Gestión administrativa*. Barcelona: Paidós
- Romero, O. (2019). *Gestión administrativa y calidad del servicio del seguro social campesino parroquia Cone cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018*. (Tesis maestría). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39174>
- Salazar, T. (2020). *Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el área de hospitalización del Hospital I EsSalud, Juanjui, 2017*. (Tesis de posgrado). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39993>
- Samaniego, G. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018*. (Tesis de posgrado). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31862>
- Santamaría, A., Santamaría, M., López, M., Mendieta, H. (2018). Basic concepts, dimensions and hospital quality models. *Revista de Medicina e Investigación UAEMéx*, 6, 46-53. Recuperado de <https://n9.cl/2cag2>
- Schonfeld, C. (2013). La evaluación de tecnologías en salud como herramienta para la mejora de la gestión del laboratorio. *Acta Bioquímica Clínica*

*Latinoamericana*, 47(1), 121 – 43. Recuperado de:  
<http://www.scielo.org.ar/pdf/abcl/v47n1/v47n1a15.pdf>

Soriano, F., Milsa, P. (2016). *Fundamentos de la administración y gestión sanitaria*. España: Ediciones Díaz de Santos.

Stoner, J., Freeman, N., Gilbert, T. (2018). *Management*. (8ª ed.). New York: Pearson Education.

Stoner, J., Werner, F. (2018). *Modern Financial Management*. (5ª ed.). New Jersey: Prentice Hall.

Supo, J. (2015). *Niveles y tipos de investigación: Seminarios de investigación*. Perú: Bioestadístico.

Torres, C., Salete, M., Sepúlveda, J. (2018). Percepción de la calidad del servicio en un Centro de Atención Primaria de Salud chileno. *Revista Ingeniería Industrial*, 17(2), 97-109. Recuperado de <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/3812>

Villalba, L. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto de vista*. 4 (7); 51-72. Recuperado de: <https://n9.cl/bb5zlk>

Vizcaíno, A., Vizcaíno, V., Fregoso, G. (2019). Analysis of patients satisfaction with the emergency room services of a public hospital in Jalisco. *Horizonte sanitario*, 18, 27-36. Recuperado de <https://n9.cl/5vy2q>

Zeithalm, V. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, 52, 2-22.

Zeithaml, M., Bitner, A., Gremler, C. (2012). *La calidad en el servicio al cliente*. España: Editorial Vértice.

Zeithaml, V., Berry, L. Parasuraman, A. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, 64(1).

Zeithaml, V., Parasuraman, A., Berry, L. (1996). *Services Marketing*. Cambridge: McGraw-Hill.

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de operacionalización de la variable

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición			
						Naturaleza	Escala		
<b>Gestión administrativa</b>	Proceso distintivo que consiste en la planeación, organización, control y dirección de recursos. Su finalidad es lograr el cumplimiento y logro de objetivos estratégicos haciendo sinergia de cada uno de los colaboradores de la entidad (Robbins, 2018)	Mediante la aplicación de la escala valorativa se medirá la eficiencia de la gestión administrativa, de acuerdo a sus cuatro dimensiones con sus respectivos indicadores según la percepción de los usuarios del Hospital la caleta.	Planeación	Metas	1	Cualitativa	Ordinal		
				Objetivos	2-3				
			Plan operativo	4	<b>Valores finales</b>				
			Organización	5				Deficiente	
Trabajo en equipo	6	(13 – 30)							
Coordinación	7	Regular							
Dirección	8	(31 – 48)							
Comunicación	9	Eficiente							
Control	10-11	(49 – 65)							
				Monitoreo	12				
				Evaluación	13				
				Registro					
<b>Calidad de servicio</b>	La calidad de servicio en el sector salud, es subjetiva y se enfoca en la capacidad de respuesta, la seguridad e higiene, la cual es entendida por los usuarios y lo manifiestan con respecto al servicio y en base a su satisfacción. (Soriano y Milsa, 2015).	Mediante la aplicación de la escala valorativa SERVQUAL se medirá la calidad de servicio, de acuerdo a sus cinco dimensiones con sus respectivos indicadores según la percepción de los usuarios del Hospital la caleta.	Elementos tangibles	Modernidad	1	Cualitativa	Ordinal		
				Empatía	2				
				Eficiencia	3				
				Apoyo	4				
			Fiabilidad	Prontitud	5			<b>Valores finales</b>	
				Cumplimiento	6				Mala
				Interés	7				(22 – 51)
				Servicio al usuario	8				Regular
			Confianza	9	(52 – 81)				
			Capacidad de respuesta	Atención rápida	10-11				Buena
Atención adecuada	12	(82 – 110)							
Articulación de servicios	13								
Atención al reclamo	14								
Seguridad	Desempeño	15							
	Ambiente adecuado	16							
	Solución de problemas	17							
	Trato del personal	18							
Empatía	Trato agradable	19-20							
	Cordialidad	21							
	Entendimiento	22							

## Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: Gestión administrativa del Hospital La Caleta, Chimbote 2021

**Introducción:** El objeto del presente cuestionario es obtener información acerca de la gestión de la administrativa del Hospital La Caleta, por ello se le solicita responder todos los ítems. Es de carácter anónimo, por lo que su identidad se mantendrá en confidencialidad.

**Instrucciones:** De manera consiente marque con un aspa (X) la alternativa que usted considere conveniente, de acuerdo a la siguiente escala valorativa siguiente.

<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>Av</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	PLANEACIÓN	N	CN	Av	CS	S
01	Considera usted que el Hospital cumple las metas establecidas en función a los requerimientos de los pacientes					
02	Considera usted que el personal cumplen con los objetivos planteados.					
03	Considera usted que el Hospital se preocupa por fomentar su plan operativo a sus pacientes y trabajadores.					
04	Considera usted que dentro del área de emergencia existe un adecuado plan operativo que guarda relación con la atención de los pacientes					
N°	ORGANIZACIÓN	N	CN	Av	CS	S
05	Considera usted que el Hospital reparte sus recursos de forma eficiente dentro del área					
06	Considera usted que existe un adecuado trabajo en equipo dentro del área de emergencia.					
07	Considera usted que existe una adecuada coordinación del área de emergencia con las demás áreas.					
N°	DIRECCIÓN	N	CN	Av	CS	S
08	Considera Usted que el Hospital dentro del área de emergencia motiva a sus trabajadores mediante reconocimientos, por el cumplimiento de sus labores					
09	Considera usted que existe una comunicación fluida del personal que labora dentro del área de emergencia con la área administrativa.					
N°	CONTROL	N	CN	Av	CS	S
10	Considera usted que existe una monitoreo del registro de entrega de medicamentos por parte del personal dentro del área de emergencia.					
11	Considera usted que existe un monitoreo de los sistemas y equipos instalados dentro del área.					
12	Considera usted que el establecimiento evalúa a su personal de forma adecuada dentro del área de emergencia					
13	Considera usted que existe un registro de entrada y salida del personal dentro del área de emergencia					

## Cuestionario: Calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021

**Introducción:** El objeto del presente cuestionario es obtener información acerca de la calidad de servicio del Hospital La Caleta, por ello se le solicita responder todos los ítems. Es de carácter anónimo, por lo que su identidad se mantendrá en confidencialidad.

**Instrucciones:** De manera consiente marque con un aspa (X) la alternativa que usted considere conveniente, de acuerdo a la siguiente escala valorativa siguiente.

<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>Av</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	ELEMENTOS TANGIBLES	N	CN	Av	CS	S
01	Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.), tienen una apariencia agradable.					
02	La limpieza de las instalaciones físicas (edificio en general, paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.) se encuentran limpias.					
03	La presentación personal de los trabajadores es excelente.					
04	Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, son visualmente atractivas y comprendidas.					
N°	FIABILIDAD	N	CN	Av	CS	S
05	El tiempo de espera desde el momento en que llega al Hospital hasta que atienden a un usuario es corto.					
06	Se cumple con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas programadas.					
07	La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al usuario es apropiada.					
08	Cuando un usuario tiene algún problema, los colaboradores se muestran muy interesados en resolverlo.					
09	El personal del área de emergencia y otros colaboradores transmiten al usuario un alto grado de confianza.					
N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA	N	CN	Av	CS	S
10	El tiempo de espera en el área de emergencia para solicitar servicios programados es corto.					
11	Los médicos siempre agilizan su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible.					
12	Los médicos siempre están dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes del usuario.					
13	Los médicos cooperan entre sí para responder a las necesidades del usuario.					
14	La respuesta a las quejas o reclamos del usuario, se realiza cuando se necesita.					

<b>N°</b>	<b>SEGURIDAD</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>Av</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
15	La solución dada por los médicos del Hospital y las enfermeras son apropiadas a la necesidad del usuario.					
16	La sala de atención donde ubican al usuario siempre es la apropiada					
17	El personal del Hospital tiene toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas del usuario.					
18	El personal del Hospital responde apropiadamente a las inquietudes o preguntas del usuario.					
<b>N°</b>	<b>EMPATÍA</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>Av</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
19	El trato dado al usuario por parte del personal del Hospital es excelente					
20	El trato dado al usuario por parte del personal de seguridad del Hospital es excelente					
21	La atención a las necesidades individuales de los usuarios, es excelente					
22	La comprensión de los empleados frente a las necesidades y sentimientos del usuario sea excelente					

## Anexo 03: Validez y confiabilidad



### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**TÍTULO:** Gestión administrativa y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021.

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario: Gestión administrativa del Hospital La Caleta, Chimbote 2021.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Gestión administrativa	Planeación	Meta	1. Considera usted que el Hospital cumple las metas establecidas en función a los requerimientos de los pacientes					X	X		X		X		X		
		Objetivos	2. Considera usted que el personal cumple con los objetivos planteados					X		X		X		X			
			3. Considera usted que el Hospital se preocupa por fomentar su plan operativo a sus pacientes y trabajadores					X		X		X		X			
			4. Considera usted que dentro del área de emergencia existe un adecuado plan operativo que guarda relación con la atención de los pacientes					X		X		X		X			
	Organización	Eficiencia	5. Considera usted que el Hospital reparte sus recursos de forma eficiente dentro del área					X		X		X		X			
		Trabajo en equipo	6. Considera usted que existe un adecuado trabajo en equipo dentro del área de emergencia					X		X		X		X			
		Coordinación	7. Considera usted que existe una adecuada coordinación del área de emergencia con las demás áreas					X		X		X		X			
	Dirección	Motivación	8. Considera Usted que el Hospital dentro del área de emergencia motiva a sus trabajadores mediante reconocimientos, por el cumplimiento de sus labores					X		X		X		X			
		Comunicación	9. Considera usted que existe una comunicación fluida del personal que labora dentro del área de emergencia con la área administrativa					X		X		X		X			
	Control	Monitoreo	10. Considera usted que existe un monitoreo del registro de entrega de medicamentos por parte del personal dentro del área de emergencia					X		X		X		X			



		11. Considera usted que existe un monitoreo de los sistemas y equipos instalados dentro del área							X	X	X		X	X		
	Evaluación	12. Considera usted que el establecimiento evalúa a su personal de forma adecuada dentro del área de emergencia							X	X	X		X	X		
	Registro	13. Considera usted que existe un registro de entrada y salida del personal dentro del área de emergencia							X	X	X		X	X		



Dr. Martin Noe Grijalva  
 DNI N° 02866477

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario: Gestión administrativa del Hospital La Caleta, Chimbote 2021.  
OBJETIVO : Determinar la gestión administrativa del Hospital La Caleta.  
DIRIGIDO A : Pacientes atendidos en el Hospital La Caleta.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			<b>X</b>	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : HUGO MARTIN NOE GRIJALVA

:GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: : DR. EN PSICOLOGÍA



Hugo Martin Noe Grijalva

DNI N°02866477

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**
**TÍTULO:** Gestión administrativa y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021.

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario: Calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	Opción de respuesta				Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi	A veces	Casi siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Modernidad	1 Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.), tienen una apariencia agradable					X	X	X	X					
		Empatía	2 La limpieza de las instalaciones físicas (edificio en general, paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.) se encuentran limpias					X	X	X	X					
		Eficiencia	3 La presentación personal de los trabajadores es excelente					X	X	X	X					
		Apoyo	4 Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, son visualmente atractivas y comprendidas					X	X	X	X					
	Fiabilidad	Promptud	5 El tiempo de espera desde el momento en que llega al Hospital hasta que atienden a un usuario es corto					X	X	X	X					
		Cumplimiento	6 Se cumple con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas programadas					X	X	X	X					
		Interés	7 La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al usuario es apropiada					X	X	X	X					
		Servicio al usuario	8 Cuando un usuario tiene algún problema, los colaboradores se muestran muy interesados en resolverlo					X	X	X	X					
		Confianza	9 El personal del área de emergencia y otros colaboradores transmiten al usuario un alto grado de confianza					X	X	X	X					
	Capacidad de respuesta	Atención rigida	10 El tiempo de espera en el área de emergencia para solicitar servicios programados es corto					X	X	X	X					
			11 Los médicos siempre agilizan su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible					X	X	X	X					

		Atención adecuada	12. Los médicos siempre están dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes del usuario					X	X	X	X		
		Articulación de servicios	13. Los médicos cooperan entre sí para responder a las necesidades del usuario					X	X	X	X		
		Atención al reclamo	14. La respuesta a las quejas o reclamos del usuario, se realiza cuando se necesita					X	X	X	X		
Seguridad		Desempeño	15. La solución dada por los médicos del Hospital y las enfermeras son apropiadas a la necesidad del usuario					X	X	X	X		
		Ambiente adecuado	16. La sala de atención donde ubican al usuario siempre es la apropiada					X	X	X	X		
		Solución de problemas	17. El personal del Hospital tiene toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas del usuario					X	X	X	X		
		Trato del personal	18. El personal del Hospital responde apropiadamente a las inquietudes o preguntas del usuario					X	X	X	X		
Empatía		Trato agradable	19. El trato dado al usuario por parte del personal del Hospital es excelente					X	X	X	X		
			20. El trato dado al usuario por parte del personal de seguridad del Hospital es excelente					X	X	X	X		
		Cordialidad	21. La atención a las necesidades individuales de los usuarios, es excelente					X	X	X	X		
		Entendimiento	22. La comprensión de los empleados frente a las necesidades y sentimientos del usuario son excelente					X	X	X	X		



Hugo Martín Noe Grijalva  
 DNI N° 02866477

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario: Calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021.  
OBJETIVO : Determinar la calidad de servicio del Hospital La Caleta.  
DIRIGIDO A : Pacientes atendidos en el Hospital La Caleta.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			<b>X</b>	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : HUGO MARTIN NOE GRIJALVA

:GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: : DR. EN PSICOLOGÍA



Hugo Martin Noe Grijalva

DNI N°02866477

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**
**TÍTULO:** Gestión administrativa y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021.

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario: Gestión administrativa del Hospital La Caleta, Chimbote 2021.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	Opción de respuesta					Criterios de evaluación				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre el indicador y los ítems			Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									Si	No	Si	No		Si	No
Gestión administrativa	Planeación	Metas	1. Considera usted que el Hospital cumple las metas establecidas en función a los requerimientos de los pacientes								X	X	X		
		Objetivos	2. Considera usted que el personal cumple con los objetivos planteados										X	X	
			3. Considera usted que el Hospital se preocupa por fomentar su plan operativo a sus pacientes y trabajadores						X		X		X	X	
	Organización	Plan operativo	4. Considera usted que dentro del área de emergencia existe un adecuado plan operativo que guarda relación con la atención de los pacientes								X	X	X		
		Eficacia	5. Considera usted que el Hospital reparte sus recursos de forma eficiente dentro del área								X	X	X		
			6. Considera usted que existe un adecuado trabajo en equipo dentro del área de emergencia						X		X	X	X		
	Dirección	Coordinación	7. Considera usted que existe una adecuada coordinación del área de emergencia con las demás áreas								X	X	X		
		Motivación	8. Considera Usted que el Hospital dentro del área de emergencia motiva a sus trabajadores mediante reconocimientos, por el cumplimiento de sus labores								X	X	X		
	Control	Monitoreo	9. Considera usted que existe una comunicación fluida del personal que labora dentro del área de emergencia con la área administrativa								X	X	X		
			10. Considera usted que existe un monitoreo del registro de entrega de medicamentos por parte del personal dentro del área de emergencia						X		X		X	X	
				11. Considera usted que existe un monitoreo de los sistemas y equipos instalados dentro del área								X	X		

	Evaluación	12. Considera usted que el establecimiento evalúa a su personal de forma adecuada dentro del área de emergencia									X		X		X		
	Registro	13. Considera usted que existe un registro de entrada y salida del personal dentro del área de emergencia									X		X		X		



Angel A. Del Junco Bucles.  
 DNI N° 46721564

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario: Gestión administrativa del Hospital La Caleta, Chimbote 2021.  
OBJETIVO : Determinar la gestión administrativa del Hospital La Caleta.  
DIRIGIDO A : Pacientes atendidos en el Hospital La Caleta.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Angel André Del Junco Bucles.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Gestión Pública



Angel A. Del Junco Bucles.  
DNI N° 46721564



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**
**TÍTULO:** Gestión administrativa y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021.

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario: Calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	Opción de respuesta					Criterios de evaluación				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									Si	No	Si	No		Si	No	Si	No
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Modernidad	1. Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.), tienen una apariencia agradable						X		X		X				
		Empatía	2. La limpieza de las instalaciones físicas (edificio en general, paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.) se encuentran limpias						X		X		X				
		Eficiencia	3. La presentación personal de los trabajadores es excelente						X		X		X				
		Apoyo	4. Los carteleros, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, son visualmente atractivas y comprendidas						X		X		X				
	Fiabilidad	Proximidad	5. El tiempo de espera desde el momento en que llega al Hospital hasta que atienden a un usuario es corto						X		X		X				
		Cumplimiento	6. Se cumple con la fecha y hora que le asigna a un usuario para citas programadas						X		X		X				
		Interés	7. La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al usuario es apropiada						X		X		X				
		Servicio al usuario	8. Cuando un usuario tiene algún problema, los colaboradores se muestran muy interesados en resolverlo						X		X		X				
	Capacidad de respuesta	Confianza	9. El personal del área de emergencia y otros colaboradores transmiten al usuario un alto grado de confianza						X		X		X				
			10. El tiempo de espera en el área de emergencia para solicitar servicios programados es corto						X		X		X				
		Atención rápida	11. Los médicos siempre agilizan su trabajo para atender en el menor tiempo posible						X		X		X				

	Atención adecuada	12. Los médicos siempre están dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes del usuario					X	X	X	X		
		Articulación de servicios	13. Los médicos cooperan entre sí para responder a las necesidades del usuario				X	X	X	X		
		Atención al reclamo	14. La respuesta a las quejas o reclamos del usuario, se realiza cuando se necesita				X	X	X	X		
	Seguridad	Desempeño	15. La solución dada por los médicos del Hospital y las enfermeras son apropiadas a la necesidad del usuario				X	X	X	X		
		Ambiente adecuado	16. La sala de atención donde ubicamos al usuario siempre es la apropiada				X	X	X	X		
		Solución de problemas	17. El personal del Hospital tiene toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas del usuario				X	X	X	X		
		Trato del personal	18. El personal del Hospital responde apropiadamente a las inquietudes o preguntas del usuario				X	X	X	X		
	Empatía	Trato agradable	19. El trato dado al usuario por parte del personal del Hospital es excelente				X	X	X	X		
			20. El trato dado al usuario por parte del personal de seguridad del Hospital es excelente				X	X	X	X		
		Cordialidad	21. La atención a las necesidades individuales de los usuarios, es excelente				X	X	X	X		
		Entendimiento	22. La comprensión de los empleados frente a las necesidades y sentimientos del usuario son excelente				X	X	X	X		



Angel A. Del Junco Bucles.  
 DNI N° 46721564

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario: Calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021.  
OBJETIVO : Determinar la calidad de servicio del Hospital La Caleta.  
DIRIGIDO A : Pacientes atendidos en el Hospital La Caleta.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Angel André Del Junco Bucles

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Gestión Pública



Angel A. Del Junco Bucles.  
DNI N° 46721564

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**
**TÍTULO:** Gestión administrativa y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021.

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario: Gestión administrativa del Hospital La Caleta, Chimbote 2021.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	Opción de respuesta					Criterios de evaluación				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									Si	No	Si	No		Si	No	Si	No
Gestión administrativa	Planeación	Metas	1. Considera usted que el Hospital cumple las metas establecidas en función a los requerimientos de los pacientes						x	x	x	x					
			2. Considera usted que el personal cumple con los objetivos planteados						x	x	x	x					
		Objetivos	3. Considera usted que el Hospital se preocupa por fomentar su plan operativo a sus pacientes y trabajadores						x	x	x	x					
	Organización	Plan operativo	4. Considera usted que dentro del área de emergencia existe un adecuado plan operativo que guarda relación con la atención de los pacientes						x	x	x	x					
			5. Considera usted que el Hospital reparte sus recursos de forma eficiente dentro del área						x	x	x	x					
			Trabajo en equipo	6. Considera usted que existe un adecuado trabajo en equipo dentro del área de emergencia						x	x	x	x				
	Dirección	Coordinación	7. Considera usted que existe una adecuada coordinación del área de emergencia con las demás áreas						x	x	x	x					
			8. Considera Usted que el Hospital dentro del área de emergencia motiva a sus trabajadores mediante reconocimientos, por el cumplimiento de sus labores						x	x	x	x					
	Control	Motivación	9. Considera usted que existe una comunicación fluida del personal que labora dentro del área de emergencia con la área administrativa						x	x	x	x					
			10. Considera usted que existe un monitoreo del registro de entrega de medicamentos por parte del personal dentro del área de emergencia						x	x	x	x					
				11. Considera usted que existe un monitoreo de los sistemas y equipos instalados dentro del área						x	x	x	x				

		Evaluación	12. Considera usted que el establecimiento evalúa a su personal de forma adecuada dentro del área de emergencia							X		X		X		X	
		Registro	13. Considera usted que existe un registro de entrada y salida del personal dentro del área de emergencia							X		X		X		X	



Roberto Carlos Fiestas Flores  
DNI N° 16744141

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario: Gestión administrativa del Hospital La Caleta, Chimbote 2021.  
OBJETIVO : Determinar la gestión administrativa del Hospital La Caleta.  
DIRIGIDO A : Pacientes atendidos en el Hospital La Caleta.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Roberto Carlos Fiestas Flores

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en docencia universitaria e investigación pedagógica



-----  
Roberto Carlos Fiestas Flores  
DNI N° 16744141

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**
**TÍTULO:** Gestión administrativa y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021.

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario: Calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	Opción de respuesta					Criterios de evaluación				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									Si	No	Si	No		Si	No	Si	No
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Modernidad	1 Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.) tienen una apariencia agradable						x	x	x	x					
		Empatía	2 La limpieza de las instalaciones físicas (edificio en general, paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.) se encuentran limpio						x	x	x	x					
		Eficiencia	3 La presentación personal de los trabajadores es excelente						x	x	x	x					
		Apoyo	4 Los carteleros, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, son visualmente atractivas y comprendidas						x	x	x	x					
	Fiabilidad	Proxidad	5 El tiempo de espera desde el momento en que llega al Hospital hasta que atienden a un usuario es corto						x	x	x	x					
		Cumplimiento	6 Se cumple con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas programadas						x	x	x	x					
		Interés	7 La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al usuario es apropiada						x	x	x	x					
		Servicio al usuario	8 Cuando un usuario tiene algún problema, los colaboradores se muestran muy interesados en resolverlo						x	x	x	x					
	Capacidad de respuesta	Atención rápida	9 El personal del área de emergencia y otros colaboradores transmiten al usuario un alto grado de confianza						x	x	x	x					
			10 El tiempo de espera en el área de emergencia para solicitar servicios programados es corto						x	x	x	x					
			11 Los médicos siempre agilizan su trabajo para atenderlos en el menor tiempo posible						x	x	x	x					





**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario: Calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021.  
OBJETIVO : Determinar la calidad de servicio del Hospital La Caleta.  
DIRIGIDO A : Pacientes atendidos en el Hospital La Caleta.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Roberto Carlos Fiestas Flores

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en docencia universitaria e investigación pedagógica



-----  
Roberto Carlos Fiestas Flores  
DNI N° 16744141

### CONFIABILIDAD: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

ÍTEMS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	SUMA DE ÍTEMS
SUJETO														
1	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	47
2	4	4	2	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	44
3	5	4	2	5	3	2	5	3	2	5	4	2	3	45
4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	38
5	3	2	4	2	3	4	3	2	4	2	2	4	2	37
6	4	4	3	4	5	3	2	4	2	2	5	2	2	42
7	5	3	3	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	49
8	3	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	4	39
9	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	31
10	3	4	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	4	41
11	5	3	2	5	4	2	5	2	2	5	4	3	5	47
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
13	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	2	5	5	57
14	4	4	3	3	2	4	3	3	2	2	3	2	3	38
15	3	4	2	4	2	4	3	2	4	2	4	4	3	41

VARP 1	0.8	1.0	1.0	1.1	1.1	1.1	1.4	0.9	1.3	1.8	1.1	1.3	1.1
--------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

70.78 : S<sup>2</sup>

$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$	<b>K:</b>	El número de ítems	13
	$\sum S_i^2$ :	Sumatoria de las varianzas de los ítems	14.88
	$S_T^2$ :	La varianza de la suma de los ítems	70.78
	<b>α:</b>	Coeficiente de Alfa de Cronbach	0.8556

Alfa de Cronbach evidenció un índice α=0,8556; observándose una confiabilidad y consistencia interna buena.

### CONFIABILIDAD: CALIDAD DE SERVICIO

ÍTEMS SUJETO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	SUMA DE ÍTEMS
1	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	4	70
2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	4	2	2	2	4	2	3	3	2	3	4	2	4	62
3	2	3	3	2	3	3	4	2	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	70
4	3	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	65
5	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	2	4	4	2	3	3	2	3	4	3	4	3	70
6	4	2	3	3	3	4	3	4	2	4	3	2	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	69
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
8	4	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	2	4	3	71
9	2	4	3	3	4	4	2	3	4	2	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	2	3	68
10	3	2	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2	2	4	2	2	4	4	2	3	3	4	64
11	3	3	2	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2	2	68
12	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	74
13	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	2	2	3	4	2	3	65
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
15	2	2	2	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	64

VARP 1	1.0	1.0	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.8	0.7	0.7	0.9	1.0	0.8	1.1	0.9	0.6	0.8	0.8	0.7	0.7	1.1	0.8	176.50	: S <sub>T</sub> <sup>2</sup>
--------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	--------	-------------------------------

$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$	<b>K:</b>	El número de items	22
	$\sum S_i^2$ :	Sumatoria de las varianzas de los items	18.84
	$S_T^2$ :	La varianza de la suma de los items	176.50
	<b>α:</b>	Coeficiente de Alfa de Cronbach	0.9358

Alfa de Cronbach evidenció un índice α=0,9358; observándose una confiabilidad y consistencia interna excelente.

#### Anexo 04: Calculo de muestra

Población ( $N$ ) = 640

Proporción ( $p$ ) = 50% = 0.50

Error ( $e$ ) = 5% = 0.05

Nivel de confianza ( $Z$ ) = 95% = 1.96

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times (1 - p)}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times (1 - p)}$$

$$n = \frac{640 \times 1.96^2 \times 0.50 \times (1 - 0.50)}{0.05^2 \times 640 + 1.96^2 \times 0.50 \times (1 - 0.50)}$$

$$n = 241$$

## Anexo 05: Autorización de la institución en donde se aplicó la investigación

Chimbote, 04 de enero del 2022

OFICIO N° 0025 -2022-HLC-CH/UADI.

Dra.  
Rosa María SALAS SANCHEZ  
Jefe de la Escuela Postgrado  
Universidad César Vallejo  
PRESENTE.-

ASUNTO: FACILIDADES PARA DESARROLLO DE TESIS.

REF. : HETG. N°11335/2021 – Carta S/N (21/10/2021).

Presentándole mi cordial saludo, me dirijo a Usted, en atención al documento de la referencia, solicitando facilidades para la aplicación de Encuestas para el desarrollo del Trabajo de Investigación (Tesis) "Gestión administrativa y calidad de servicio del Hospital La Caleta, Chimbote 2021", a cargo de vuestra estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública : Srta. Cinthia Meliza AMANDO RAMOS.

Al respecto se ha coordinado con la Jefatura de La Unidad de Personal HLC, contando con su opinión favorable para la aplicación de dicho instrumento de investigación.

Debiendo al finalizar el Trabajo de Investigación, alcanzar a nuestra Institución un ejemplar del trabajo realizado.

Sin otro particular, me suscribo de Ud.,

Atentamente;



AASP/CTG/Nezy  
Ch-05-01-2022  
c.c. - Arch.



  
GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH  
UNIDAD EJECUTORA DE SALUD LA CALETA  
HOSPITAL LA CALETA - CHIMBOTE  
Dr. Antonio Arnulfo Solorzano Pérez  
C.M.P. 15403 - D.N.E. 32948821  
DIRECTOR EJECUTIVO



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL HOSPITAL LA CALETA, CHIMBOTE 2021", cuyo autor es AMANDO RAMOS CINTHIA MELIZA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido de 15.00%, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 11 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS <b>DNI:</b> 16744141 <b>ORCID</b> 0000-0002-5582-0124	Firmado digitalmente por: RFIESTASFL el 11-01- 2022 09:11:21

Código documento Trilce: TRI - 0264983