



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en el Hospital  
Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021**

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

AUTORA:

Ballena Salinas, Maria Margarita (ORCID: 0000-0002-3971-0232)

ASESOR:

Dr. Aguirre Espinoza, Edwards Jesus (ORCID: 0000-0002-5514-6707)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

TRUJILLO – PERÚ

2022

## Dedicatoria

**A DIOS:** por darme sabiduría, por estar en cada momento importante de mi vida, por no desampararme en los momentos más difíciles y llenarme de fortaleza y coraje ante los obstáculos.

**A MIS PADRES:** por su apoyo incondicional, por siempre creer en mí, por esos momentos gratos en familia que día a día me hicieron vivir y sobre todo por su humildad e infinito amor.

**A MIS PROFESORES:** por brindarme su apoyo cada vez que lo necesitaba, por sus sabios consejos e inspiración de llegar hacer un excelente profesional.

La autora

## **Agradecimiento**

En primer lugar, a Dios, pues por él cumplo cada una de mis metas; me enseñó a no tener miedo a nada y a luchar por lo que uno anhela.

A mis padres, por ser ejemplo de lucha y perseverancia, por demostrarme su sencillez, humildad, amor, respeto y cariño.

A mi profesor asesor por sus enseñanzas durante el desarrollo de mi investigación, contribuyendo así en mi desempeño como profesional.

La autora

## Índice de contenidos

Carátula .....	
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.....	8
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Variables y Operacionalización .....	19
3.3. Población, Muestra y Muestreo .....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos .....	22
3.6. Método de análisis de datos .....	22
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS .....	23
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES .....	35
VII. RECOMENDACIONES .....	36
REFERENCIAS .....	37
ANEXOS.....	43

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de Gestión administrativa en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021 .....	23
Tabla 2. Nivel de calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021 .....	24
Tabla 3. Prueba de normalidad de Shapiro-wilk de las variables y dimensiones .....	25
Tabla 4. Prueba de hipótesis general .....	26
Tabla 5. Prueba de hipótesis específica 1 .....	27
Tabla 6. Prueba de hipótesis específica 2.....	28
Tabla 7. Prueba de hipótesis específica 3.....	29
Tabla 8. Prueba de hipótesis específica 4.....	30

## Índice de figuras

Figura 1. Nivel de Gestión administrativa en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021 .....	65
Figura 2. Nivel de calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021 .....	65

## Resumen

La presente tesis que tuvo por objeto de estudio determinar la relación que se da entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021. Lo cual se trató de acuerdo al enfoque cuantitativo no experimental mediante del diseño correlacional, que permite conocer el grado de asociación de las variables gestión administrativa y calidad del servicio y sus correspondientes dimensiones. Los datos se llegaron a obtener mediante dos cuestionarios en escala de Likert aplicados a una población censal de 46 colaboradores administrativos del hospital mencionado líneas arriba. Como resultados encontrados mediante la aplicación el estadístico de prueba Rho de Spearman, se llegó a obtener un valor correlacional ( $r = 0.872$ ) y como significancia de la prueba se halló un valor de ( $p = 0.000$ ) siendo este ( $p < 0.05$ ), lo que permitió llegar a la conclusión que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021. Por consiguiente, si mejora la gestión administrativa, de la misma manera lo hace la calidad del servicio en el hospital mencionado líneas arriba.

### **Palabras clave:**

Gestión, Gestión administrativa, Calidad de servicio

## **Abstract**

The present thesis aimed to determine the relationship between administrative management and quality of service at the Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021, which was treated according to the non-experimental quantitative approach through design correlational, which allows knowing the degree of association of the variables administrative management and quality of service and their corresponding dimensions. The data were obtained by means of two Likert scale questionnaires applied to a census population of 46 administrative collaborators of the hospital mentioned above. As results found by applying the Spearman Rho test statistic, a correlational value was obtained ( $r = 0.872$ ) and as significance of the test a value of ( $p = 0.000$ ) was found, this being ( $p < 0.05$ ), which made it possible to reach the conclusion that there is a significant relationship between administrative management and quality of service at Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021. Consequently, if administrative management improves, in the same way does the quality of the service at the hospital mentioned above.

### **Keywords:**

Management, Administrative management, Quality of service

## I. INTRODUCCIÓN

Desde la época antigua, el hombre utiliza la gestión administrativa como un componente esencial en su día a día, incluso, cada individuo lo realiza de manera inconsciente. Dentro del ámbito empresarial, este tipo de gestión debe ser administrada si se desea transformar en una empresa de carácter competitivo y que otorgue una excelente calidad de servicio o de producto. Hoy en día, dentro de una empresa, la gestión administrativa desarrolla un importante vínculo para la correcta ejecución de las actividades, tal es el caso, de cómo se hace uso de los recursos entre la institución, finalizando el siglo XIX, se determinaron cuatro importantes pilares, la planeación, organización, dirección y control, estos funcionan de forma sistemática debido a que están vinculados, el seguir estas técnicas, beneficiarán el uso correcto de los recursos, de consumo, recursos materiales y por último, recursos humanos; y al obedecimiento de los propósitos establecidos por los administradores de las entidades(Riffo, 2019).

La gestión administrativa cuenta con atributos sistémicos, al tener acciones encaminadas de forma concreta a la obtención de metas mediante la realización de las funciones cotidianas de la gestión en los pilares de la administración: Planear, organizar, dirigir y controlar. Esto tiende a resultar innovador al llevar a cabo cambios organizaciones, innovaciones en distintos departamentos de la tecnología con propósito de tener mayor efectividad y lograr un mejor posicionamiento en el área de salud. Hoy en día, ya no es suficiente el brindar a los pacientes una efectiva atención sanitaria y con trato humano más procedente, sino que también el cliente necesita sentir satisfacción con la atención que percibe. Debe considerarse efectiva de acuerdo con su propia perspectiva y valoración (Cárdenas, Farias y Méndez, 2017).

En todo el mundo, la gestión en administración ha ido presentando importantes transformaciones a lo largo de los años, sin embargo, todas esas transformaciones se llevaron a cabo con el fin de mejorar y contar con una mayor calidad en los servicios brindados; gran parte de las organizaciones temen al cambio pues, su gestión se ha mantenido estable por muchos años

y con mayor rentabilidad, en donde usualmente, no se actualizan. Actualmente, las compañías son sistemáticamente abiertas tecnológicamente, van creciendo a gran escala, el entorno no es constante, por aquella razón es importante que se capten conocimientos las cuales proceden de diversas ciencias. Las organizaciones, no le presentan la importancia merecida, lo que fundamente en el desenvolvimiento estratégico. Se va invirtiendo en inducciones y otros recursos efectivos para preservar un encargo administrativo cada momento más proporcional, lo que hace que todo se lleva a cabo para cumplir metas, propósitos establecidos por las entidades. En Colombia, por ejemplo, se están realizando estas transformaciones, llevándose a cabo inducciones en cronograma mundial enfocado a los funcionarios públicos para que logren desenvolvimiento adecuado, con el fin de poder llegar a conseguir estándares de gran magnitud en los resultados de logros, al igual que, teniendo la experiencia Venezuela y puerto rico, donde investigan los centros administrativos que favorezcan una estable relación con el pueblo con el fin de alcanzar objetivos, desenvolvimientos y demás actividades favoreciendo al poblado respectivo (Botero, 2017).

Al hablar de calidad en el servicio de salud, agrupa diversos aspectos adicionales a la calidad técnica de los mecanismos diagnósticos y terapéuticos, juntando destrezas de la forma de contestar preguntas de los pacientes velozmente y de forma concisa o promover mecanismos médicos de tal manera que no causen temor a los pacientes al instante de conseguir una noticia acerca de su estado de actual. Por este motivo, el tema de calidad dentro del servicio de emergencia, hora por hora ha ido recibiendo y ejerciendo más importancia a grado de las diferentes instituciones privadas y públicas, ya sea en entorno local, teniendo en cuenta como derecho que posee cada ciudadano en ecuador y existen diferentes herramientas como un núcleo fundamental de atención a usuarios (Arciniegas y Mejías 2017).

La calidad de atención de salud viene a ser un derecho de los usuarios como se lo ha explicado en citas previas, donde se tiene que mejorar a los individuos a través de una excelente experiencia, estos pacientes cuentan con atributos vinculados a diversos malestares que presentan, en gran parte, agudas pues necesitan una acción de solución urgente, es por ello que,

vienen a ser más sensibles es necesario el calor humano de algún conocido. Menciona que la calidad de atención es aquella que pueda brindar al paciente el más completo bienestar luego de valorar el equilibrio entre las ganancias y las pérdidas que puedan guiar el proceso en todos sus componentes. Para poder mencionar las técnicas, normas, propósitos sobre la mejora de la calidad, seguridad, así como salud, es importante identificar el análisis situacional de la institución (fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas) de todas las partes del sistema de salud. Todas las entidades prestadoras de servicios de salud, así como el personal autorizado de salud son partes necesarias del sistema, es necesario entender las interacciones y vínculos entre las variables relacionadas a optimizar la calidad y cultura de seguridad. Desde acá nace la necesidad de establecer el vínculo entre la calidad u cultura de seguridad en salud del personal médico (Pedraja, Valdés y Riveros, 2019).

Acontecimientos mundiales promueven a los países a impulsar la mejora de la calidad como una manera de fortificar los derechos humanos. Sin embargo, hay pruebas importantes que ya sea en países con altos ingresos, así como en bajos, se aprecia inequidad y desigualdad en acceso, cobertura y también en calidad. De acuerdo con ESAN (2017), el gobierno peruano determina un conjunto de condiciones para las entidades públicas y privadas de salud. Estos se enfocan en el bienestar y mejora del paciente. Explica la calidad como la consecución de las expectativas del paciente. Según el experto, hay diferentes técnicas para evaluar la calidad de los servicios de salud el cual puede clasificarse en dos equipos grandes. El primero se encuentra la calidad de atención, en otras palabras, la misma prestación de salud, que otorga de forma directa el profesional de salud al paciente. En lugar segundo, estas ratios para evaluar el proceso por el cual para evaluar el mecanismo por el que pasa el paciente mediante una organización de salud, clínica u hospital.

En el entorno nacional, en Perú, esta clase de calidad de los servicios recibidos por quienes cuidan se ha desarrollado de manera significativa. La calidad de servicio, se resalta por su poca satisfacción de las personas, de acuerdo a los distintos servicios de salud que ofrece el hospital. El punto de vista de los gestores u administradores, el personal médico y los pacientes

son nuestros indicadores o ratios generales de la calidad del servicio médico recibidos por nuestros trabajadores propios. Es de esta manera que los colaboradores de salud trabajan convencidos en alcanzar transformaciones y cambios para alcanzar logros en sus especialidades, asesorándose y preparándose para atender a las actividades brindadas por la institución. La alta calidad de servicio que se otorgue satisface las insuficiencias de las personas quienes llegan a la asistencia en el departamento de enfermería. El correcto ambiente laboral y la motivación promueve a que los trabajadores de los centros públicos alcanzando un buen desenvolvimiento laboral y su actitud positiva aporta una gran efectividad de la asistencia que mantienen el favorecido (Salas, 2021).

Dentro de nuestro territorio, también viene alcanzando importancia en evaluar la satisfacción del consumidor de salud acerca de la atención que acogen en diversas organizaciones asistenciales, por esta razón es de gran relevancia conocer el punto de vista de la calidad de los servicios que fueron prestados. La gran cantidad de pacientes atendidos en las diferentes consultas, sus perspectivas y atributos propios de la extensión con consultas fuera (listas de espera largas, citas, etc. Hacen importante que toda institución de salud evalúe el grado de calidad del servicio que imparten (Barturen, 2019).

Las variaciones en la gestión y estructura política de la organización y entidades públicas son gracias a la innovación y modernización en procesos y técnicas, demandando invenciones simbólicas, progresos administrativos para identificar a las peticiones de la sociedad como una respectiva asistencia servicio, contando con un óptimo nivel de agrado en las asistencias brindadas (Tuesta, 2018).

En el ámbito regional, el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, ubicado en la provincia de Sánchez Carrión y región La Libertad, como institución pública está enfocada en el desarrollo de acciones que brinden bienestar de la población, sin embargo, este esfuerzo no le priva de situaciones problemáticas, puesto que se ha venido evidenciando que algunos trabajadores ya sean administrativos y personal de salud, no están actualizados en cuanto a las competencias profesionales y técnicas, reflejando una mala calidad del servicio que no estaría cumpliendo con las

políticas de salud. Asimismo, algunos colaboradores no conocen los objetivos institucionales del hospital y por lo cual no lo están cumpliendo. Además, en algunas ocasiones el equipamiento tecnológico que se le da al hospital, no va acorde con las capacitaciones dirigidas a los colaboradores, generando que no se aprovechen al máximo los equipos tecnológicos y se vea reflejado en un no óptimo nivel de atención por parte de la institución. Estas falencias generan que la atención del servicio que brinda el hospital no está de acuerdo a los estándares de calidad.

Por todo lo expuesto en el párrafo anterior, nace el interés de estudio del investigador, siendo el problema general de investigación: PG: ¿Cuál es la relación que existe que se da entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021?; siendo los problemas específicos: Pe1: ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021?; Pe2: ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021?; Pe3: ¿Cuál es la relación que se da entre la dimensión planeación y la calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021?; Pe4: ¿Cuál es la relación que se da entre la dimensión organización y la calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021?; Pe5: ¿Cuál es la relación que se da entre la dimensión dirección y la calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021? ; Pe6: ¿Cuál es la relación que se da entre la dimensión control y la calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021?

Como objetivo general se ha planteado el siguiente: OG1: Determinar la relación que se da entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021. Asimismo, como objetivos específicos se tendrá: Oe1: Determinar el nivel de gestión administrativa en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021; Oe2: Determinar el nivel de calidad de servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021; Oe3: Determinar la relación que se da entre la dimensión planeación y la calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021; Oe4: Determinar la relación que se da entre la dimensión organización y la calidad del servicio

en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021; Oe5: Determinar la relación que se da entre la dimensión dirección y la calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021; Oe6: Determinar la relación que se da entre la dimensión control y la calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021.

En cuanto a la hipótesis general de la presente investigación, se consignó lo siguiente: HG: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021; He1: Existe relación significativa entre la dimensión planeación y la calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021; He2: Existe relación significativa entre la dimensión organización y la calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021; He3: Existe relación significativa entre la dimensión dirección y la calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021; He4: Existe relación significativa entre la dimensión control y la calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021.

La presente tesis de investigación se justifica por su valor teórico, dado que se realizará una diversa revisión de literatura sobre los conceptos de gestión administrativa y calidad de servicio en el ámbito de la salud, además, se analizó a diversos estudios realizados a priori, lo que permitirá que se contribuya con el conocimiento científico inicial sobre los conceptos abordados. Asimismo, la presente tesis tendrá valor práctico dado que el conocer la situación actual de la gestión administrativa, tanto sus fortalezas como deficiencias en Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, esto permitirá que se formulen acciones de mejora para mejorar la calidad del servicio que se brinda a los usuarios. Además, la presente tesis obtendrá valor metodológico, dado que se ejecutará en base a los lineamientos de la investigación científica de perspectiva cuantitativa, iniciando desde de la revisión de manera sistemática de diversa literatura y en cuanto a la elaboración de instrumentos que se emplearán, serán validados por un juicio de expertos y analizados estadísticamente con respecto a su fiabilidad. Dichos instrumentos podrán ser utilizados para futuras investigaciones como referencia para la construcción de cada indicador. Y, por último, la tesis

obtendrá valor social dado que los resultados que se determinen, servirán como punto de partida para que los directivos de la institución en estudio puedan preocuparse por la calidad del servicio de salud que se brinda a la población.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes que han contribuido en la presente tesis, se tiene en el ámbito internacional la investigación realizada por Gómez (2021) sustentada en Ecuador, quien buscó analizar el grado de relación entre la gestión administrativa con la calidad del servicio en el área de emergencias del hospital en estudio. Para lo cual, se desarrolló una investigación desde una óptica cuantitativa con diseño correlacional y no experimental, cuya muestra estuvo compuesta por 25 trabajadores de la salud y como instrumentos para la medición se utilizó dos cuestionarios con estructura ordinal para cada ítem, los resultados evidenciaron que el 53% de los la muestra sostuvo que existe un grado medio de gestión administrativa y el 60% expresaron que la calidad de servicio es de nivel medio. Del mismo modo, al aplicarse la prueba correlacional se alcanzó un indicador de correlación ( $r = 0.692$ ) y como valor de significancia ( $p = 0.000$ ), lo cual permitió llegar a concluir en la existencia de una directa y significativa relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de salud en la institución en estudio.

Cerna (2019) con la tesis realizada y sustentada en Bolivia, donde se ha tenido por objeto de estudio evaluar el grado de calidad del servicio de atención percibida por los usuarios que fueron atendidos en la consulta externa en un hospital, para lo cual la investigación fue ejecutada desde una óptica cuantitativa descriptiva con diseño correlacional no experimental y transversal, la muestra estuvo compuesta por 68 usuarios y como instrumento se aplicó un cuestionario estructurado de 18 ítems en escala ordinal, los resultados pudieron evidenciar que el 68.7% de la muestra indicaron que existe un nivel regular en cuanto la calidad del servicio brindado, asimismo, se destaca el nivel medio en su mayoría con respecto a las dimensiones de tangibilidad, confiabilidad de los clientes, respuesta rápida, seguridad y empatía. Por lo que se llegó a la conclusión que es necesario establecer estrategias para obtener una mejora constante en la calidad de atención del servicio de salud que brinda el hospital en estudio.

Rodríguez (2020) con la tesis realizada y sustentada en Ecuador, quien propuso evaluar el grado de asociación de la gestión administrativa en

la calidad de atención al cliente en el departamento de terapia de lenguaje, para lo cual, se ejecutó una investigación desde una perspectiva cuantitativa con diseño correlacional no experimental y transversal, la muestra estuvo conformada por 373 usuarios que acudieron al hospital para el departamento de terapia, como instrumentos para realizar la medición de las variables se hizo uso de dos cuestionarios, llegando a obtener por resultados que la gestión administrativa está por debajo del nivel promedio en cada una de sus dimensiones, evidenciando problemas en el área. Mientras que con respecto a la variable calidad de atención al usuario, las dimensiones mejores evaluadas fueron la seguridad y confiabilidad. Además, se empleó la prueba correlacional obteniendo por hallazgo un valor de ( $r = 0.738$ ) y como significancia un valor de ( $p = 0.000$ ), lo que permitió que se afirme que la asociación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de salud es significativa.

Balcazar (2020) con la investigación que fue realizada y sustentada en Colombia, donde se tuvo por objeto de estudio evaluar el grado de gestión administrativa en hospitales públicos de Cundinamarca, para lo cual fue necesario desarrollar la investigación bajo una perspectiva cuantitativa de nivel descriptivo con diseño transversal y no experimental, usando como muestra de estudio a 84 trabajadores administrativos, como instrumento para ejecutar la evaluación de la variable gestión administrativa se hizo uso de un cuestionario conformado por ítems en una escala ordinal. Llegando a obtener por resultados que existen falencias en cuanto a la gestión administrativa en los hospitales del estado, dado que estos no están cumpliendo con los objetivos estratégicos como garantizar un derecho de salud de calidad y mejorar significativamente las condiciones de vida y salud de los ciudadanos.

Con respecto a los antecedentes nacionales se encontró el aporte llevado a cabo por Cerna (2019), quien buscó establecer el nivel de relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de salud que recibe el usuario, para lo cual se desarrolló una investigación bajo una perspectiva cuantitativa de diseño correlacional no experimental y transversal, la muestra fue compuesta por 38 trabajadores del centro de salud y como instrumentos para realizar la medición de las variables se hizo uso de dos cuestionarios

en base a una escala ordinal para ítem, los cuales fueron validados por expertos y obtuvo buen coeficiente de fiabilidad en el análisis de confiabilidad. Luego de la tabulación de la información recogidos los resultados evidenciaron que el 75.1% de la muestra reflejaron que existe un nivel medio de gestión administrativa y el 53.7% indicaron un grado regular en la calidad de servicio de salud recibido por los usuarios. Además, se halló un valor correlacional ( $r = 0.668$ ) y de significancia un valor de ( $p = 0.000$ ), lo que permitió afirmar que es fuerte la asociación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de salud.

Quiñones (2021) con la tesis realizada y sustentada en Lima, sostuvo determinar el grado de asociación entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio al usuario en el centro de estudios propuesto. Para lo cual, la tesis se tuvo que desarrollar en base a una perspectiva cuantitativa con diseño correlacional y no experimental, la muestra fue compuesta por 20 colaboradores y para la medición de las variables se hizo uso de dos cuestionarios en calidad de instrumentos, los cuales fueron autorizados por tres expertos y al realizarse el análisis estadístico de confiabilidad obtuvo un indicador mayor a 0.7, evidenciando una buena fiabilidad de instrumentos. Luego de la tabulación de la data, se pudo discernir la carencia de asociación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la institución en estudio, dado que se obtuvo ( $\rho = 0.021$ ) y como valor de la significancia se obtuvo ( $p = 0.084$ ), siendo mayor al error límite permitido de 0.05.

Samaniego (2019) con la tesis que fue realizada y sustentada en Tarapoto, donde se tuvo como objeto de estudio analizar el grado de asociación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio en el área de neonatología en un hospital, para lo cual fue desarrollada desde la perspectiva cuantitativa correlacional con diseño no experimental y transversal, la muestra estuvo compuesta por 54 colaboradores, aplicándose dos cuestionarios que fueron elaborados en base a las dimensiones e indicadores, de los cuales los resultados demostraron que el 79.9% de los encuestados sostienen que el nivel es bajo en cuanto a la gestión administrativa, además el 81.5% de la muestra indicó que perciben un grado regular de calidad de servicio. También, al ejecutar la técnica estadística R

de Pearson, alcanzó un valor correlacional de ( $r = 0.693$ ) y como indicador de significancia se obtuvo ( $p = 0.000$ ), lo que permitió llegar a la conclusión que la gestión administrativa mantiene una significativa asociación con la calidad de servicio que brinda el área de neonatología en el hospital en estudio.

Montoya (2017) con la tesis realizada y sustentada en Tarapoto, tuvo por finalidad determinar el grado de asociación entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio en el personal del hospital en estudio. Para lo cual se tuvo que desarrollar una investigación bajo una perspectiva cuantitativa de diseño correlacional no experimental y transversal, la muestra estuvo compuesta por 20 trabajadores administrativos del centro de salud y como instrumentos para la medición de variables se utilizó dos cuestionarios con estructura ordinal para cada ítem, dichas herramientas fueron aprobados por un análisis de expertos y obtuvieron buenos coeficientes en las pruebas de confiabilidad. Luego de la recolección de la data y tabulación de la misma, se destaca por resultados que el 45% de la muestra sostienen que la gestión administrativa mantiene un grado bajo y el 40% manifiesta un nivel medio de calidad del servicio de salud que se le da a los usuarios. Del mismo modo, al realizar la técnica estadística Chi Cuadrado se alcanzó un valor calculado ( $X^2 = 15.37$ ) siendo mayor al valor tabular ( $X_t = 9.49$ ), esto ayudó a concluir que existe asociación significativa entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio de salud.

En cuanto a los antecedentes regionales, se tiene a Vela (2019) con la investigación realizada y sustentada en Trujillo, donde se ha tenido por objeto de estudio establecer el nivel de incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio de atención de un hospital, para lo cual el estudio fue desarrollado desde una orientación cuantitativa correlacional con diseño transversal y no experimental, la muestra fue integrada por 245 pacientes y para la medición de las variables abordadas se aplicó dos cuestionarios en calidad de instrumentos, de los cuales se obtuvo un coeficiente de Tau b de Kendall ( $r = 0.518$ ) y como significancia se obtuvo un valor de ( $p = 0.000$ ) siendo menor al 5% de error establecido. Se concluyó que la gestión

administrativa impacta significativamente en la calidad de atención del servicio de salud otorgados por el hospital en estudio.

Morgado (2020) con la tesis que fue sustentada y presentada en la ciudad de Trujillo, donde se ha tenido por propósito medir el vínculo entre la gestión administrativa y los niveles de la calidad del servicio de salud aportado en el centro de salud, para lo cual se desarrolló una investigación cuantitativa correlacional de diseño no experimental y transversal, la muestra estuvo constituida por 64 colaboradores y para la medición se hizo uso de dos cuestionarios en calidad de instrumentos de estructura ordinal para cada ítem, de los cuales se obtuvo como resultado que el 76.6% indicó que existe un nivel medio con respecto a la gestión administrativa y el 70.3% de los colaboradores encuestados indicaron que existe un nivel medio de calidad del servicio de atención, asimismo, al aplicar la prueba Rho de Spearman se tuvo como hallazgo un valor correlacional ( $r = 0.791$ ) y como indicador de la significancia se tuvo un valor ( $p = 0.000$ ), lo que permitió llegar a que se concluya que la gestión administrativa se asocia de forma significativa con los niveles de calidad del servicio de salud de la institución en estudio.

Acercas de las teorías asociadas a la variable gestión administrativa, es esencial destacar el aporte de Orellana, Olivo y Tambo (2020) quienes sostienen que la gestión administrativa viene a ser la habilidad para poder lograr los objetivos establecidos en un lapso de tiempo acordado por todos, utilizando estrategias y acciones en la práctica de los valores institucionales. Así mismo, se encuentra inmersa la facultad para determinar metas y desarrollar planes, utilizar los recursos de manera eficiente, dar seguimiento y agregar todos los ajustes suficientes. Del mismo modo, ser proactivos para prever cualquier inconveniente en la gestión realizada, así como también actuar frente a las contingencias de forma persistente.

Por otro lado, el aporte de Farías y Méndez (2017) sostiene que este es un mecanismo centrado en programar, estructurar, dirigir y controlar para poder alcanzarlas metas de una institución que trata de innovar en los bienes y servicios con una dinámica participación, al igual que concisa del talento humano y recursos materiales desde una perspectiva humanista y

beneficiosa que ayude a contestar y satisfacer algunas necesidades socioeconómicas de las personas o grupos en un entorno determinado.

Añadido a esto, Pacheco, Robles y Ospino (2018) manifestaron en su estudio que la gestión administrativa viene a ser parte esencial de la administración y debe ser considerado como el componente más importante realizado por el encargado que asegure el bien de los trabajadores. Además, Barrera (2018) menciona que mediante la gestión administrativa se van llevando a cabo actividades y comprometiendo de tal manera que se pueda lograr un óptimo desempeño. Todo esto a medida que se va buscando evitar problemas a futuro. Así, se podrán alcanzar propósitos más beneficiosos y con mejor resultado para la institución.

Al hablar de la importancia, Riffo (2019) sostiene que el desafío más importante que enfrenta la gestión administrativa actual es generar una comunidad mejor con lineamientos y normas sociales óptimas y con organizaciones efectivas. El elemento de supervisión de las organizaciones se encuentra íntimamente asociada con una gestión efectiva; en gran forma el establecimiento y satisfacción de los clientes y la obtención de los propósitos es responsabilidad del administrador, donde la organización pone toda su confianza en sus aptitudes. El tener una gestión administrativa óptima en una institución es suficiente para desarrollar un efectivo trabajo, encaminado al logro de propósitos institucionales y el éxito que desea alcanzar la organización en el mercado.

Es necesario que el control y la medición del departamento de administración cuente con las decisiones más importantes acerca del camino que debe seguir la institución, por eso es importante que este rol sea asignado a personas capacitadas y que se encuentren en continua capacitación, estando al tanto del día a día de la empresa, identificando los acontecimientos, los faltantes o excedentes, financieros, logísticos y demás (Muñoz y González, 2019).

Debido a esto, Barrera (2018) menciona que existen diferentes fuentes que pueden ser utilizables en la gestión administrativa: Recursos materiales: Conocidos también como integrantes precisos, brindando servicios como infraestructural, equipos materiales etc. Materia Prima: Vienen a ser elementos o insumos complementarios que son parte de la

fabricación, así como también del producto ya terminado. Recursos técnicos: Se le conocen así a todo insumo complementario que ayuda a asociarse con los otros recursos, como por ejemplo los procesos de manufactura, mecanismos de oferta, capitales, administrativos entre otras recetas, marcas o propiedad intelectual. Recursos humanos: Necesarios para tomar en cuenta cualquier equipo en general. Son esenciales para el manejo de otras fuentes. Entre estos se pueden encontrar las siguientes características: Oportunidad de desarrollo, opiniones, aptitudes, innovación, sentimientos etc. Recursos financieros: Considerado a todo el capital, sea de la empresa o externa a ella. Se considerada como capital propio a todo aporte por los accionistas, ingresos, utilidad. El capital externo puede ser prestamos de bancos, bonos emitidos, provisos entre otros. Finalmente, la gestión administrativa se divide en cuatro dimensiones de acuerdo con la teoría de Chiavenato (2011) citado en García (2011), ellos son: Planificación: Mecanismos de carácter sistemático, que ayuda a tener una perspectiva concisa de las metas de la organización, sus lineamientos llevarán al desarrollo, considerando la utilidad de los recursos y su habilidad de lograr las metas. Siendo imprescindible en esta dimensión, el explicar, generar y determinar los pilares, pronosticar contingencias y supuestos condicionados a la labor organizacional, escoger y expresar los trabajos en el alcance de las metas. Determinando un proceso extenso de ventajas destacando la innovación para encontrar maneras nuevas de rendimiento del trabajo. Delimitando técnicas y mecanismos del ejercicio, preparándose para prever las situaciones problemáticas que podrían ocurrir y cambiando los mecanismos según el impacto de la regulación (García, 2021). Organización: Es la facultad para transmitir y distribuir los bienes de la organización. Busca reconocer los bienes y estrategias para poder alcanzar los objetivos institucionales. Después, se establece la integración en conjunto operante, creando un orden en la organización. La acción de gestionar se centra en actividades esenciales y busca reconocer el papel operacional para cada una de las funciones de los integrantes de la institución, conocer sus necesidades, escoger, instalar al colaborador en su lugar etc. Dirección: Se llevan a cabo de forma diaria las actividades minuciosas, dando prioridad al encaminar o guiar al componente persona hacia la efectividad en la

producción, guiará a los trabajadores el ánimo de colaboración, diversas actividades, bienes y colaboradores correctos. Control: Toda acción que involucre supervisar actividades que autoricen que el trabajo realizado se esté ejecutando tal y como fue planeado, corrigiendo cualquier tipo de error involuntario. Quien está a cargo de la empresa, será parte de la participación de la supervisión del proceso. Con la finalidad de ser eficientes, el control o supervisión de las labores, concluyen al instante en el que se puede lograr las metas institucionales.

Para las bases teóricas de la segunda variable, es importante considerar el aporte de Salazar y Cabrera (2016) quienes mencionaron que la calidad de servicio, es toda asistencia enfocada en brindar al usuario la mejor y más grande satisfacción tras medir la comprobación de las utilidades y pérdidas que pueden percibir.

Añadido a esto, Vargas, Valecillos y Hernández (2013) sostienen que la calidad de servicio tiene que ver con el reconocimiento, teniendo en cuenta las exigencias y necesidades de los clientes que aceptan dicha asistencia. Es importante reconocer que el bienestar está asociado con la asistencia ya que al otorgarle esto al usuario, se sentirá satisfecho de la experiencia vivida.

En cuanto a la calidad de servicio, es indiscutible para una persona quien recibe un trato agradable y que pueda contestar a sus exigencias, para una institución, esta calidad es lograda al momento en la que se alcanzan sus propósitos, asegurando una larga y productiva relación con los usuarios. Esto busca que la empresa pueda obtener utilidades. Del mismo modo, la calidad viene a ser un atributo de las cosas que son fabricadas de gran manera, la calidad, expresa lo que es definido como bueno y brinda un gran rendimiento. Todo lo relacionado con calidad, ha pasado por pruebas que evidencian sus óptimas cualidades. Además, la calidad es una condición del producto terminado que expresa si es bueno o no (Mejías, Godoy y Piña, 2018).

Es necesario tomar en cuenta que la calidad de un servicio es medida por todos los puntos de vista de los clientes acerca del servicio percibido por la empresa, aquellas evaluaciones sintetizan las experiencias acumuladas sean buenas o malas. De igual forma, López y Murguido (2016) manifiestan que para que una institución pueda equiparar una diferencia de servicio, es

importante tener en cuenta: La distancia de conocimiento: Lo que ayuda a identificar la brecha existente entre lo que el cliente busca del servicio y lo que los directivos y gerentes sienten que ellos esperan por la institución y el servicio. La brecha de normas, que explica la distancia que existe entre lo que los directivos ven, de lo que necesita el cliente realmente y lo que las normas de calidad determinan según el servicio brindado. Brecha de prestación, o considerada también como la distancia entre las normas de calidad para otorgar servicios y calidad real. Brecha de comunicación, sostiene la distancia existente entre la calidad del servicio aportado y la norma determinada por la institución. De acuerdo con Bergudo, Barbosa y Prada (2016) si una organización desea otorgar servicios de alta calidad, este necesita agrupar los siguientes atributos: efectividad, seguridad, apropiado a la demanda, disponibilidad, accesibilidad, continuidad temporal y espacial, todas estas condiciones deben estar asociadas a una institución responsable con componentes tangibles de calidad tales como el talento humano competente tanto en lo operacional como relacional, y que esté complacido con su labor para que su propósito sea contestar las demandas de los usuarios. Complementando esto, los autores mencionan que, para lograr una calidad de servicio alto, es importante contar con: a) Un alto nivel de competencia profesional. B) Efectividad en el uso de recursos. C) Asegurar un riesgo mínimo a los pacientes y finalmente d) Asegurar efectos beneficiosos para la salud.

En cuanto a las dimensiones que ayudan a medir la calidad de servicio, se encuentran los siguientes: Recepción: Es el entorno brindado por los profesionales e investigadores de salud, este método de acogida debe estar presente. Busca tener en cuenta las masas, respondiendo ante sus exigencias y aceptando una conducta fácil de brindar contradicciones más beneficiosas a quienes son beneficiarios, utilizando vienes para enmendar los errores y deterioros. Lo que significa brindar cuidado con provecho y responsabilidad guiada (Salazar y Cabrera, 2016). Acreditación: Explica un desempeño de valoración regular y personal de bienes y experiencias de una institución, garantizando que los bienes y la atención al cliente estarán dispuestos y utilizando supervisión de algunos lineamientos determinados (Salazar y Cabrera, 2016). Beneficio: Explica toda ganancia donde el recurso

está conformado o se recibe de alguna en la realidad. Esto expresa en qué parte la utilidad es considerada como beneficiosa y cómo se puede disponer de ella (Salazar, Cabrera, 2016). Determinación: Significa establecer, es toda acción y resultado de dicha acción. En otras palabras, busca aceptar una acción, establecer normas de temas no definidos. Además, suele hacer uso como una manera parecida de coraje o audacia. Establecer es el resultado de determinar, precisar, resolver cierto componente para un final definitivo (Salazar y Cabrera, 2016).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo

El siguiente estudio fue desarrollado mediante un estudio aplicado desde la perspectiva cuantitativa. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) se le considera aplicada debido a que se hace utiliza su experiencia y conocimiento teórico para poder desarrollar opciones que puedan solucionar ciertos conflictos o problemáticas de manera práctica.

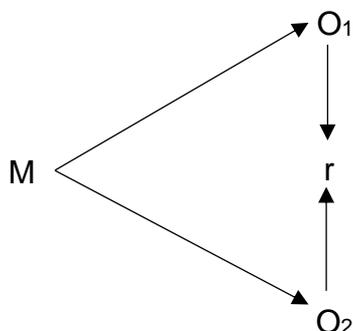
##### Diseño

Para el diseño, el estudio usó un modelo correlacional transversal no experimental. De acuerdo con Hernández, et al. (2014) la investigación correlacional se enfoca en medir el nivel de asociación entre dos o más variables de tal forma que aplica la medición de las variables y se examina el nivel de relación existente

En cuanto al aporte de Ñaupás et al. (2014) las investigaciones de diseño no experimental, son llevados a cabo sin aplicar algún incentivo o manipulación de las variables, únicamente se aprecian, describen y se evalúan tal y como es expresado el fenómeno en una realidad establecida

Finalmente, Maya (2014) menciona que la investigación es transversal debido a que la evaluación del estudio se llevó a cabo en un solo período de tiempo.

Los diseños de investigación no experimentales mantienen el esquema presentado de la siguiente forma:



Dónde:

M = Muestra de los colaboradores del Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021

O<sub>1</sub> = Variable 1: Gestión administrativa

O<sub>2</sub> = Variable 2: Calidad del servicio

R = Relación entre las variables de investigación

### 3.2. Variables y Operacionalización

**Variable 1:** Gestión administrativa

**Definición operacional:** La medición de la variable gestión administrativa se ejecutó por medio de un cuestionario en escala ordinal, el cual fue creado según las dimensiones mencionadas a continuación:

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

**Variable 2:** Calidad de servicio

**Definición operacional:** La medición de la variable calidad de servicio se ejecutó por medio de un cuestionario en escala ordinal, el cual fue llevado de acuerdo con las dimensiones presentadas a continuación:

- Recepción
- Acreditación
- Beneficio
- Determinación

### 3.3. Población, Muestra y Muestreo

#### **Población**

En el presente estudio la población fue compuesta por todos los colaboradores administrativos del Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad en el año 2021, el total fue 46 colaboradores.

#### **Muestreo**

Se trabajó con el muestreo no probabilístico y censal, pues el tamaño de población es pequeña y fácilmente medible mediante herramientas de recopilación de data.

## **Muestra**

La muestra fue conformada por 46 colaboradores administrativos del Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad en el año 2021

Siendo los criterios de selección, los siguientes:

### **a. Criterio de inclusión**

- Trabajadores administrativos con más de tres meses laborando en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad.

### **b. Criterio de exclusión**

- Trabajadores administrativos con menos de tres meses laborando en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas**

Para evaluar las variables del presente estudio, ya sea para gestión administrativa y calidad del servicio, se utilizó como técnica la encuesta.

### **Instrumentos**

En este estudio, se hizo uso de dos cuestionarios como instrumentos para realizar la medición de las variables, los cuales serán elaborados en base a una escala ordinal, en donde cuestionario contó con cinco opciones de respuesta para la evaluación de cada ítem. Los cuestionarios se aplicaron de manera presencial Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, siendo 46 los servidores públicos que tuvieron que responder de forma completa las dos herramientas de evaluación.

### **Escala de medición**

En cuanto a la variable gestión administrativa, la puntuación será de la siguiente forma para cada ítem: Nunca (valor = 1), Casi nunca (valor = 2), A veces (valor = 3), Casi siempre (Valor = 4) y Siempre (valor = 5)

Puntaje máximo = (5), siendo 20 ítems el valor más alto de la escala será = 100

Puntaje mínimo = (1) siendo 20 ítems por lo que el valor mínimo de la escala será = 20

Por ende, el rango es igual a:  $R = 100 - 20 = 80$

La amplitud en cada uno de los rangos en la evaluación de la variable gestión administrativa será igual a:  $A = 80/3 \text{ niveles} = 26$

Con lo expresado anteriormente, la escala de evaluación para la variable gestión municipal será la siguiente:

- Nivel bajo = 20 – 46
- Nivel medio = 47 – 73
- Nivel alto = 74 – 100

Para la variable calidad de servicio, los puntajes serán para cada uno de los 15 ítems de la siguiente manera: Nunca (valor = 1), Casi nunca (valor = 2), A veces (valor = 3), Casi siempre (Valor = 4) y Siempre (valor = 5)

Puntaje máximo = (5), siendo 15 ítems el valor máximo de la escala será = 75

Puntaje mínimo = (1) siendo 15 ítems el valor mínimo que adquiere la escala será = 15

Entonces el rango es igual a:  $R = 75 - 15 = 60$

La amplitud en cada uno de los rangos para la medición de la variable será igual a:  $A = 60/3 \text{ niveles} = 20$

Con lo expresado anteriormente, la escala de evaluación para la variable calidad de servicio será la siguiente:

- Nivel bajo = 15 – 34
- Nivel medio = 35 – 54
- Nivel alto = 55 – 75

### **Validez**

De acuerdo a la validez de los dos cuestionarios se realizó través de la evaluación de juicio de expertos, en donde se analizaron la procedencia teórica entre cada uno de los elementos de ambos cuestionarios. Para esto, se ha tenido como criterios la calidad de redacción de cada ítem, amplitud de contenido, coherencia con los indicadores y precisión en base a las dimensiones.

## **Confiabilidad**

La confiabilidad se encuentra centrada en el análisis del argumento de que cada componente de la herramienta del cuestionario, tenga precisión y pertinencia para evaluar los mismos. Para esto se utilizó la técnica estadística del Alfa de Cronbach para encontrar el índice de confiabilidad de los datos del cuestionario acerca de la gestión administrativa y el cuestionario en cuanto a la calidad de servicio en una muestra piloto conformada por 15 colaboradores de un hospital de la ciudad de Trujillo.

### **3.5. Procedimientos**

Para poder recoger toda la información y llevar a cabo la siguiente investigación, comenzó desde el consentimiento informado de los colaboradores del Hospital Leoncio Prado de Huamachuco. Por ende, se procedió a otorgarles los dos cuestionarios de manera presencial, tras concluir la medición, se procedió a la tabulación de la información recogida, para luego realizar el análisis estadístico.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Estadística descriptiva: Producción de tablas de frecuencias y gráficos de barras utilizando el programa MS Excel.

Estadística Inferencial: Aplicación del software estadístico SPSS V. 25, prueba de normalidad de Shapiro-Wilk debido a que la muestra estuvo compuesta por menos de 50 personas; del mismo modo se hizo uso de prueba no paramétrica de Rho de Spearman con el motivo de encontrar la asociación de ambas variables.

### **3.7. Aspectos éticos**

En este estudio se protegió la identidad de todas las personas quienes colaboraron con la recopilación de datos, teniendo en cuenta su argumentación ética, tales como el anonimato y la confidencialidad, todo esto se ejerció desde un inicio.

## IV. RESULTADOS

A continuación, se mostrarán los resultados que se han obtenido luego de que se hizo la aplicación de dos cuestionarios en calidad de instrumentos para medir el nivel de la variable gestión administrativa y la variable calidad del servicio. Del mismo modo, se ha evaluado el grado de relación entre dichas variables.

### 4.1. Nivel de la variable Gestión Administrativa

**Tabla 1**

*Nivel de Gestión administrativa en el hospital en estudio.*

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	20	46	18	39.1%
Medio	47	73	25	54.3%
Alto	74	100	3	6.5%
<b>Total</b>			<b>46</b>	<b>100%</b>

**Fuente.** Data obtenida del cuestionario aplicado

Como se aprecia en la Tabla 1, el 54.3% de los colaboradores encuestados indicaron que existe un nivel medio de la gestión administrativa en el hospital en estudio; seguido de un 39.1% de los encuestados consideran un nivel bajo y 6.5% un nivel alto. Dichos resultados evidencian que se necesitan mejorar ciertas deficiencias existentes en cuanto a la planeación administrativa, organización, dirección y control del logro de metas en los diferentes procedimientos que ejecuta la institución.

#### 4.2. Nivel de la variable Calidad del servicio

**Tabla 2**

*Nivel de calidad del servicio en el hospital en estudio.*

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	15	34	13	28.3%
Medio	35	54	26	56.5%
Alto	55	75	7	15.2%
<b>Total</b>			<b>46</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Data obtenida del cuestionario aplicado

Como se aprecia en la Tabla 2, el 56.5% de los colaboradores encuestados indicaron un nivel medio de calidad del servicio en el hospital en estudio; seguido de un 28.3% de los encuestados consideran un nivel bajo y 15.2% un nivel alto. Dichos resultados evidencian que la calidad del servicio es regular y se necesita mejorar en cuanto a la recepción en la atención a los usuarios, acreditación de calidad, beneficio del servicio y determinación sobre objetivos establecidos oportunamente.

### 4.3. Prueba de Normalidad

**Tabla 3.** Prueba de normalidad de Shapiro-wilk de las variables y dimensiones

	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
Planeación	0.935	46	0.013
Organización	0.918	46	0.003
Dirección	0.940	46	0.020
Control	0.952	46	0.014
Gestión Administrativa	0.942	46	0.023
Recepción	0.901	46	0.001
Acreditación	0.922	46	0.004
Beneficio	0.919	46	0.003
Determinación	0.921	46	0.004
Calidad de servicio	0.910	46	0.002

**Fuente.** Data obtenida del programa SPSS V. 25

Como se aprecia en la Tabla 3, se aplicó la prueba de normalidad de “Shapiro-Wilk” en los datos de las variables y dimensiones, por lo que se obtuvo como resultado valores de significancia menores al 0.05, lo que permite afirmar que los datos no siguen una distribución normal. En tal sentido, para determinar la correlación entre las variables y dimensiones se usó la prueba no paramétrica “Rho de Spearman” bajo un 95% de confianza.

#### 4.4. Prueba de hipótesis general

##### Hipótesis general:

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el hospital en estudio.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el hospital en estudio.

**Tabla 4**  
*Prueba de hipótesis general*

		Gestión Administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Coef. correlacional	1.000	.872**
	Gestión Administrativa		Sig. de prueba
			0.000
	N	46	46
	Coef. correlacional	.872**	1.000
	Calidad de servicio		Sig. de prueba
		0.000	
	N	46	46

**Fuente.** Data obtenida del programa SPSS V. 25

Al aplicarse la prueba “Rho de Spearman” se llegó a obtener como resultado un valor correlacional ( $r = 0.872$ ) y como significancia de la prueba se obtuvo valor de ( $p = 0.000$ ) siendo este inferior al límite de error establecido de 0.05, lo que permitió aceptar la H<sub>1</sub>, en otras palabras, existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el hospital en estudio. Dichos resultados nos indica que, si se mejora la gestión administrativa, se mejorará la calidad de servicio al usuario en el hospital mencionado líneas arriba.

#### 4.5. Prueba de hipótesis específica 1

##### Hipótesis específica 1:

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la dimensión planeación y la calidad del servicio en el hospital en estudio.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la dimensión planeación y la calidad del servicio en el hospital en estudio.

**Tabla 5**

*Prueba de hipótesis específica 1*

		Planeación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Coef. correlacional	1.000	.865**
	Planeación		Sig. de prueba
			0.000
	N	46	46
	Coef. correlacional	.865**	1.000
	Calidad de servicio		Sig. de prueba
		0.000	
	N	46	46

**Fuente.** Data obtenida del programa SPSS V. 25

Al aplicarse la prueba “Rho de Spearman” se llegó a obtener como resultado un valor correlacional ( $r = 0.865$ ) y como significancia de la prueba se obtuvo valor de ( $p = 0.000$ ) siendo este inferior al límite de error establecido de 0.05, lo que permitió aceptar la H<sub>1</sub>, en otras palabras, existe relación significativa entre la dimensión planeación y la calidad del servicio en el hospital en estudio. Dichos resultados nos indica que, si se mejora la planeación administrativa, se mejorará la calidad de servicio al usuario en el hospital mencionado líneas arriba.

#### 4.6. Prueba de hipótesis específica 2

##### Hipótesis específica 2:

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la dimensión organización y la calidad del servicio en el hospital en estudio.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la dimensión organización y la calidad del servicio en el hospital en estudio.

**Tabla 6**  
*Prueba de hipótesis específica 2*

		Organización	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Coef. correlacional	1.000	.859**
	Organización		
	Sig. de prueba		0.000
	N	46	46
	Calidad de servicio		
	Sig. de prueba	.859**	1.000
	N	0.000	
	N	46	46

**Fuente.** Data obtenida del programa SPSS V. 25

Al aplicarse la prueba “Rho de Spearman” se llegó a obtener como resultado un valor correlacional ( $r = 0.859$ ) y como significancia de la prueba se obtuvo valor de ( $p = 0.000$ ) siendo este inferior al límite de error establecido de 0.05, lo que permitió aceptar la H<sub>1</sub>, en otras palabras, existe relación significativa entre la dimensión organización y la calidad del servicio en el hospital en estudio. Dichos resultados nos indica que, si se mejora la organización, se mejorará la calidad de servicio al usuario en el hospital mencionado líneas arriba.

#### 4.7. Prueba de hipótesis específica 3

##### Hipótesis específica 3:

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la dimensión dirección y la calidad del servicio en el hospital en estudio.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la dimensión dirección y la calidad del servicio en el hospital en estudio.

**Tabla 7**

*Prueba de hipótesis específica 3*

		Dirección	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coef. correlacional	1.000
		Sig. de prueba	.853**
	Calidad de servicio	N	0.000
		Coef. correlacional	46
		Sig. de prueba	46
N	.853**	1.000	
		0.000	
	N	46	46

**Fuente.** Data obtenida del programa SPSS V. 25

Al aplicarse la prueba “Rho de Spearman” se llegó a obtener como resultado un valor correlacional ( $r = 0.853$ ) y como significancia de la prueba se obtuvo valor de ( $p = 0.000$ ) siendo este inferior al límite de error establecido de 0.05, lo que permitió aceptar la H<sub>1</sub>, en otras palabras, existe relación significativa entre la dimensión dirección y la calidad del servicio en el hospital en estudio. Dichos resultados nos indica que, si se mejora la dirección, se mejorará la calidad de servicio al usuario en el hospital mencionado líneas arriba.

#### 4.8. Prueba de hipótesis específica 4

##### Hipótesis específica 4:

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la dimensión control y la calidad del servicio en el en el hospital en estudio.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la dimensión control y la calidad del servicio en el hospital en estudio.

**Tabla 8**

*Prueba de hipótesis específica 4*

			Control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Control	Coef. correlacional	1.000	.861**
		Sig. de prueba		0.000
		N	46	46
	Calidad de servicio	Coef. correlacional	.861**	1.000
		Sig. de prueba	0.000	
		N	46	46

**Fuente.** Data obtenida del programa SPSS V. 25

Al aplicarse la prueba “Rho de Spearman” se llegó a obtener como resultado un valor correlacional ( $r = 0.861$ ) y como significancia de la prueba se obtuvo valor de ( $p = 0.000$ ) siendo este inferior al límite de error establecido de 0.05, lo que permitió aceptar la H<sub>1</sub>, en otras palabras, existe relación significativa entre la dimensión control y la calidad del servicio en el hospital en estudio. Dichos resultados nos indica que, si se mejora el control, se mejorará la calidad de servicio al usuario en el hospital mencionado líneas arriba.

## V. DISCUSIÓN

La relación que se da entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el hospital en estudio. Para lo cual se aplicó dos cuestionarios como instrumentos, siendo de 20 ítems para evaluar la primera variable y 15 ítems para medir la segunda variable. Al aplicarse la prueba “Rho de Spearman” se llegó a obtener como resultado un valor correlacional ( $r = 0.872$ ) y como significancia de la prueba se obtuvo valor de ( $p = 0.000$ ) siendo este inferior al límite de error establecido de 0.05, lo que permitió afirmar que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la institución en estudio.

Dichos resultados mencionados en el párrafo anterior se asemejan a la investigación realizada por Cerna (2019) de donde al analizar mediante dos cuestionarios en una muestra de 38 colaboradores, se halló por resultados un valor correlacional ( $r = 0.668$ ) y de significancia de prueba un valor de ( $p = 0.000$ ), lo que permitió afirmar que existe una fuerte la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de salud en la institución en estudio.

El nivel de gestión administrativa en el hospital en estudio. Para lo cual se aplicó un cuestionario conformado por 20 ítems para evaluar la variable gestión administrativo. Se halló por resultado que el 54.3% de los colaboradores encuestados indicaron que existe un nivel medio de la gestión administrativa en la institución mencionada líneas arriba; seguido de un 39.1% indican un nivel bajo y 6.5% un nivel alto.

Los resultados expuestos en el párrafo anterior, se diferencian de los hallados en la investigación ejecutada por Samaniego (2019), donde se analizó en 54 colaboradores y se les aplicó dos cuestionarios en calidad de instrumentos, obteniendo por hallazgo que el 79.9% de los encuestados indicaron que el nivel es bajo en cuanto a la gestión administrativa.

El nivel de calidad de servicio en el hospital en estudio. Para lo cual se aplicó dos cuestionarios como instrumentos, Para lo cual se aplicó un cuestionario conformada por 15 ítems para evaluar la variable calidad de servicio. Se halló por resultado que el 56.5% de los colaboradores encuestados indicaron un nivel medio de calidad del servicio en la institución

mencionada líneas arriba; seguido de un 28.3% de los encuestados consideran un nivel bajo y 15.2% un nivel alto.

Dichos resultados mencionados en el párrafo anterior se asemejan a la investigación ejecutada por Montoya (2017) en una muestra de 20 colaboradores administrativos, donde se aplicó dos instrumentos para la evaluación de las variables, obteniendo por hallazgo que el 40% considera un nivel medio de calidad del servicio de salud que se brinda a los usuarios en la institución en estudio.

La relación que se da entre la dimensión planeación y la calidad del servicio en el hospital en estudio. Para lo cual se aplicó dos cuestionarios como instrumentos, siendo de 20 ítems para evaluar la primera variable y 15 ítems para medir la segunda variable. Al aplicarse la prueba “Rho de Spearman” se llegó a obtener como resultado un valor correlacional ( $r = 0.865$ ) y como significancia de la prueba se obtuvo valor de ( $p = 0.000$ ) siendo este inferior al límite de error establecido de 0.05, lo que permitió afirmar que existe relación significativa entre la dimensión planeación y la calidad del servicio en la institución mencionada líneas arriba.

Los resultados mencionados en el párrafo anterior, se asemejan a la investigación ejecutada por Morgado (2020) en donde se aplicó dos cuestionarios en calidad de instrumentos en una muestra integrada por 64 colaboradores, llegando a obtener como hallazgo un valor correlacional ( $r = 0.791$ ) y como indicador de la significancia se tuvo un valor ( $p = 0.000$ ), lo que permitió llegar a que se concluya que la gestión administrativa se relaciona significativamente con los niveles de calidad del servicio de salud de la institución en estudio.

La relación que se da entre la dimensión organización y la calidad del servicio en el hospital en estudio. Para lo cual se aplicó dos cuestionarios como instrumentos, siendo de 20 ítems para evaluar la primera variable y 15 ítems para medir la segunda variable. Al aplicarse la prueba “Rho de Spearman” se llegó a obtener como resultado un valor correlacional ( $r = 0.859$ ) y como significancia de la prueba se obtuvo valor de ( $p = 0.000$ ) siendo este inferior al límite de error establecido de 0.05, lo que permitió afirmar que existe relación significativa entre la dimensión organización y la calidad del servicio en la institución en estudio.

Los resultados expuestos en el párrafo anterior son similares a los de la investigación realizada por Gómez (2021), donde se aplicó dos cuestionarios como instrumentos en una muestra conformada por 25 colaboradores de la salud, en donde se tuvo por hallazgo un valor ( $r = 0.692$ ) y como valor de significancia ( $p = 0.000$ ), lo cual permitió llegar a la conclusión que existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de salud en la institución en estudio.

La relación que se da entre la dimensión dirección y la calidad del servicio en el hospital en estudio. Para lo cual se aplicó dos cuestionarios como instrumentos, siendo de 20 ítems para evaluar la primera variable y 15 ítems para medir la segunda variable. Al aplicarse la prueba “Rho de Spearman” se llegó a obtener como resultado un valor correlacional ( $r = 0.853$ ) y como significancia de la prueba se obtuvo valor de ( $p = 0.000$ ) siendo este inferior al límite de error establecido de 0.05, lo que permitió afirmar que existe relación significativa entre la dimensión dirección y la calidad del servicio en la institución en estudio.

Dichos resultados expuestos en el párrafo anterior se asemejan a la investigación ejecutada por Rodríguez (2020) en una muestra conformada por 373 usuarios y como instrumentos dos cuestionarios, llegando a obtener por hallazgo un valor de ( $r = 0.738$ ) y como significancia un valor de ( $p = 0.000$ ), lo que permitió que se afirme que la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de salud es significativa.

La relación que se da entre la dimensión control y la calidad del servicio en el hospital en estudio. Para lo cual se aplicó dos cuestionarios como instrumentos, siendo de 20 ítems para evaluar la primera variable y 15 ítems para medir la segunda variable. Al aplicarse la prueba “Rho de Spearman” se llegó a obtener como resultado un valor correlacional ( $r = 0.861$ ) y como significancia de la prueba se obtuvo valor de ( $p = 0.000$ ) siendo este inferior al límite de error establecido de 0.05, lo que permitió afirmar que existe relación significativa entre la dimensión control y la calidad del servicio en la institución mencionada líneas arriba.

Dichos resultados detallados en el párrafo anterior, son similares por Cerna (2019) de donde al analizar mediante dos cuestionarios en una muestra de 38 colaboradores, se halló por resultados un valor correlacional

( $r = 0.668$ ) y de significancia de prueba un valor de ( $p = 0.000$ ), lo que permitió afirmar que existe una fuerte la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de salud en la institución en estudio.

## VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021. En tal sentido, mientras se aumente el nivel de gestión administrativa, se aumentará el nivel de calidad del servicio en la institución en estudio.
2. El 54.3% de los colaboradores encuestados indicaron que existe un nivel medio de la gestión administrativa en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021; seguido de un 39.1% de los encuestados consideran un nivel bajo y 6.5% un nivel alto.
3. El 56.5% de los colaboradores encuestados indicaron un nivel medio de calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021; seguido de un 28.3% de los encuestados consideran un nivel bajo y 15.2% un nivel alto.
4. Existe relación significativa entre la dimensión planeación y la calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021. En tal sentido, mientras se aumente el nivel de la planeación, se aumentará el nivel de calidad del servicio en la institución en estudio.
5. Existe relación significativa entre la dimensión organización y la calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021. En tal sentido, mientras se aumente el nivel de organización se aumentará el nivel de calidad del servicio en la institución en estudio.
6. Existe relación significativa entre la dimensión dirección y la calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021. En tal sentido, mientras se aumente el nivel de dirección, se aumentará el nivel de calidad del servicio en la institución en estudio.
7. Existe relación significativa entre la dimensión control y la calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021. En tal sentido, mientras se aumente el nivel de control, se aumentará el nivel de calidad del servicio en la institución.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Al director del hospital Leoncio Prado de Huamachuco, se le recomienda promover un cambio funcional y estructural de la gestión administrativa y de tal manera que repercuta la calidad del servicio. Asimismo, conlleve a complementar sus acciones en miras de lograr las metas institucionales a través del uso eficiente de los bienes y servicios públicos.
2. Al director del hospital Leoncio Prado de Huamachuco, se le recomienda incorporar procesos administrativos versátiles y cuantificables que conlleven adaptarse a las nuevas condiciones para una adecuada gestión administrativa, garantizando el logro de los objetivos institucionales.
3. Al director del hospital Leoncio Prado de Huamachuco, se le recomienda fomentar un programa integral de calidad de servicio, monitoreo y supervisión al personal, equipos e insumos, con lo que se pueda garantizar la buena calidad de servicio al usuario, evitando efectos negativos en la consecución de acciones planificadas en la institución.
4. Al director del hospital Leoncio Prado de Huamachuco, se le recomienda capacitar al personal de atención al usuario, para que se pueda brindar una atención con calidad de servicio y se logre la satisfacción de los mismos.

## REFERENCIAS

- Aguilera, D. (2019). *Calidad de la comunicación digital de los servicios públicos prestados por Estado Municipal en Neuquén Capital*. Universidad Nacional del Comahue. <http://rdi.uncoma.edu.ar/bitstream/handle/123456789/15798/Tesis%20Aguilera%20Completa.pdf?sequence=1&isAllowed=y%3E>
- Amador, N., Aguirre, M., Anguiano, N. y Guizar, J. (2019). Desempeño laboral de acuerdo al estado de salud del trabajador y el uso del móvil en organizaciones laborales. *Revista Nova Scientia*, 10(21), 423-440. [https://www.redalyc.org/pdf/2033/Resumenes/Resumen\\_203359541023\\_1.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/2033/Resumenes/Resumen_203359541023_1.pdf)
- Banco Mundial. (2012). *Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: Resultados del sector*. <https://www.bancomundial.org/es/results/2013/04/13/ict-results-profile>
- Barragán, X. (2019). *Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador*. Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7416/1/TD135-DA-Barragan-Factores.pdf>
- Bautista, C. (2018). *Gobierno electrónico, incidencia de la incorporación de servicios electrónicos en el índice de satisfacción del usuario en el Registro Civil de Ecuador*. Instituto de Altos Estudios Nacionales Universidad de Postgrado del Estado. <https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/4858/1/ART%c3%8dCULO%20CIENT%c3%8dFICO%20Bautista%20Buitr%c3%b3n%20Carlos%20Fernando.pdf>
- Bautista, R., Cienfuegos, F. y Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de la Universidad Peruana Unión*. [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1417/1788](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788)
- Burneo, R. (2017). *La Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Gobierno Regional de Tacna – 2017*. Universidad

Privada de Tacna.  
<https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/485>

Castellano, S., Peña, O. y Douglas, S. (2019). Calidad de servicio en centros maternopediátricos del estado Zulia en Venezuela. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(85), 395-415.  
<https://www.redalyc.org/journal/290/29059356006/html/>

Católico, D., Suárez, S. y Velandia, J. (2016). El gobierno electrónico en las administraciones tributarias de América Latina. *Revista Logos, Ciencia y Tecnología*, 7(2), 50-65.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=517754054007>

Cerna, E. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho, 2018*. Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31995/Cerna\\_CE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31995/Cerna_CE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chicano, E. (2018). *Contratación laboral*. IC Editorial.  
[https://books.google.com.pe/books?id=e1EpEAAQBAJ&dq=Desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=e1EpEAAQBAJ&dq=Desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Correa, L., Toro, A. y Gutiérrez, C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Revista Trilogía*, 12(22), 54-68. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>

Cruz Meléndez, C. (2015). Gobierno electrónico para lograr el objetivo abierto: avances y retos en México. *XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*, 10-13.  
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/34CA4D3DF6BEA26605257F4500747F93/\\$FILE/cruzmele.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/34CA4D3DF6BEA26605257F4500747F93/$FILE/cruzmele.pdf)

Dahl, R. (2018). Review: Robert A. Dahl – on Democracy. *Government and Opposition*, 560-562. <https://www.jstor.org/stable/44484211>

Diario El Peruano. (2013). Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. Gobierno del Perú. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>

- Espinoza, E., Henríquez, M. y Villanueva, G. (2019). Opportunities for using information and communication technology (ICT) for strengthening campaigns against anemia in Peru. *Revista Acta Médica Peruana*, 36(2), 152-156. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1728-59172019000200012&script=sci\\_abstract&tlng=en](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1728-59172019000200012&script=sci_abstract&tlng=en)
- González, M. (2018). *Orientación laboral y promoción de la calidad en la formación para el empleo*. Ediciones Narcea. [https://books.google.com.pe/books?id=F1FnDwAAQBAJ&dq=Desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=F1FnDwAAQBAJ&dq=Desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 12(4). <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Guzmán, C. y Navarro, N. (2020). *Uso de las tecnologías de la información y la comunicación y el desempeño laboral en la compañía Pacífico Seguros Cusco - 2020*. Universidad Continental. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7844/3/IV\\_FCE\\_308\\_TI\\_Guzman\\_Navarro\\_2020.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7844/3/IV_FCE_308_TI_Guzman_Navarro_2020.pdf)
- Hernández Sampieri, C., Fernández Collado, J. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Herrera, A. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 5, 63-74. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/145/132>
- Huancas, J. (2020). *Gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera en el Gobierno regional de San Martín, 2020*. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49958/Huancas\\_HJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49958/Huancas_HJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Leyva, C., Guzmán, M. y Pérez, R. (2016). La evaluación del desempeño, los procesos y la organización. *Revista Ingeniería Industrial*, 37(2), 164-177. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360446197006.pdf>
- Matabanchoy, S., Álvarez, K. y Oscar, R. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Revista Universidad y Salud*, 21(2), 43-62. <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3927>
- Maya Llanos, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Medina, G. (2019). *Gobierno electrónico y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash - 2018*. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36997/Lozano\\_CAG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36997/Lozano_CAG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mejías, A., Godoy, E. y Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en empresa de mantenimiento. *Revista Compendium*, 21(40). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88055200020>
- Montoya, E. (2017). *La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) Aguamiro - Yurimaguas - 2017*. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12765/montoya\\_ve.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12765/montoya_ve.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Valdivia, E., Novoa Palacios, E. y Villagómez Romero, A. (2014). *Metodología de la investigación* (Libro en físico ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Pacheco, R., Robles, C. y Ospino, A. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Revista Información tecnológica*, 29(5), 259-266. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642018000500259](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642018000500259)

- Puelles, L. (2021). *Generación de valor público y participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2021*. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69533/Puelles\\_CLG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69533/Puelles_CLG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quiñones, J. (2021). *Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima - 2020*. Universidad Peruana de las Américas. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1235/QUI%C3%91ONES%20VELASQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sabogal, E. (2016). *Cartilla Laboral. Ciencias empresariales*. Ecoe Ediciones. [https://books.google.com.pe/books?id=8Xs5DwAAQBAJ&dq=Desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=8Xs5DwAAQBAJ&dq=Desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Salazar, W. y Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Revista Industrial Data*, 19(2), 13-20. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Sánchez, M. y García, L. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Revista Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Tolentino, A. y Henostroza, F. (2017). *Propuesta de E-Government y su incidencia en la gestión de la Municipalidad Provincial de Huaraz, año 2014*. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. [http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2163/T033\\_41544620\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2163/T033_41544620_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Valdez, H. (2018). *Modernización de la gestión pública y desempeño laboral en el Gobierno Regional Huánuco - 2018*. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33031/valdez\\_rh.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33031/valdez_rh.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vargas, V., Valecillos, J. y Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias*

*Sociales,*

19(4),

663-671.

<https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>

Zuta, N., Castro, L. y Zela, L. (2018). Motivación profesional y desempeño laboral de los docentes de práctica clínica de la escuela profesional de enfermería. *Revista de investigación valdizana*, 12(3), 104-118.  
<http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/151>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

**Título de investigación:** Gestión administrativa y calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES/DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿Cuál es la relación que se da entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021	Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021	<p><b>VARIABLE 1</b> Gestión administrativa</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación</li> <li>• Organización</li> <li>• Dirección</li> <li>• Control</li> </ul> <p><b>VARIABLE 2</b> Calidad de servicio</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos tangibles</li> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Tiempo de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> </ul>	<p><b>TIPO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Según su finalidad: básica</li> <li>- Según su carácter: Es Correlacional,</li> <li>- Según su naturaleza: Es Cuantitativa.</li> </ul> <p><b>Diseño:</b> No experimental Correlacional</p> <p><b>Método:</b> Hipotético - deductivo</p> <p><b>Población y muestra:</b> <b>P:</b> Personal administrativo del Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021 <b>M:</b> Personal administrativo del Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021</p>
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021?</li> <li>▪ ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el nivel de gestión administrativa en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021</li> <li>• Determinar el nivel de calidad de servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación significativa entre la dimensión planeación y la calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021</li> <li>• Existe relación significativa entre la dimensión organización y la calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021</li> </ul>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión planeación y la calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021?</li> <li>▪ ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión organización y la calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021?</li> <li>▪ ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión dirección y la calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021?</li> <li>▪ ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión control y la calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación que existe entre la dimensión planeación y la calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre la dimensión planeación y la calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre la dimensión planeación y la calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre la dimensión control y la calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación significativa entre la dimensión dirección y la calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021.</li> <li>• Existe relación significativa entre la dimensión control y la calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021</li> </ul>		<p><b><u>Técnicas:</u></b> Encuesta</p> <p><b><u>Instrumentos:</u></b> Cuestionario</p> <p><b><u>Método de análisis de datos:</u></b> - Análisis descriptivo - Análisis inferencial</p>
--	---	---	--	---

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICION DE CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORACIÓN FINAL
<b>Variable 1:</b>  Gestión administrativa	Para Rodríguez y Caballero (2013) la gestión administrativa es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados. Se realiza a través de 4 funciones específicas: planeación, organización, dirección y control.	La medición de la gestión administrativa se realizará mediante un cuestionario elaborado en base a las cuatro dimensiones: planeación, organización, dirección y control.	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Línea de base y meta</li> </ul>	Nunca Casi nunca Algunas veces Casi siempre Siempre
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de procesos de atención al usuario externo</li> </ul>	
			Dirección	<ol style="list-style-type: none"> <li>Capacidad de autofinanciamiento</li> <li>Cumplimiento del presupuesto</li> <li>Conflictos solucionados</li> </ol>	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de confianza de labor realizada</li> <li>Problemas resueltos</li> <li>Prestaciones atendidas</li> </ul>	

VARIABLES	DEFINICION DE CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORACIÓN FINAL
<b>Variable 2:</b> Calidad del servicio	Según Horovitz (2015) es la forma como es entregado el servicio y como responde a las expectativas del cliente en el proceso de uso del servicio. Es decir, el servicio no solo "entrega" el beneficio básico procurado por el cliente, sino que, además, su prestación se convierte en una experiencia positiva y enriquecedor para el cliente	La medición de la calidad de servicio se realizará mediante un cuestionario elaborado en base a cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, tiempo de respuesta, seguridad y empatía	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento y personal.</li> <li>• Satisfacción del servicio brindado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En desacuerdo</li> <li>▪ Parcialmente en desacuerdo</li> <li>▪ Ni de acuerdo ni en desacuerdo</li> <li>▪ Parcialmente de acuerdo</li> <li>▪ De acuerdo</li> </ul>
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consistencia de los procedimientos</li> <li>▪ Confianza</li> </ul>	
			Tiempo de respuesta	4. Servicio rápido 5. Cumplimiento	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evento adverso</li> <li>• Riesgo</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de comprensión</li> <li>• Grado de empatía</li> </ul>	

### Anexo 3: Cuestionario sobre Gestión Administrativa

Estimado colaborador:

Solicito que tenga a bien de responder el presente cuestionario sobre Gestión Administrativa, estudio que vengo realizando con fines de optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Para ello use el siguiente baremo:

1. Nunca    2. Casi nunca    3. Algunas veces    4. Casi siempre    5. Siempre

ÍTEMS	CRITERIOS				
<b>Dimensión: Planeación</b>	1	2	3	4	5
6. Los procedimientos administrativos internos se identifican en el Hospital. 7. Los colaboradores tienen conocimiento de las funciones de los demás en el Hospital. 8. El personal administrativo y asistencial es reconocido por la Entidad, cuando cumple plenamente sus funciones en el Hospital. 9. La Institución actualmente cumple con la demanda, prontitud y calidad en atención del usuario en el Hospital.					
<b>Dimensión: Organización</b>	1	2	3	4	5
10. Las políticas públicas de administración y distribución del personal, son comunicadas a los usuarios en el Hospital. 11. El personal administrativo y asistencial conoce el Manual de organización y funciones elaboradas por los funcionarios en el Hospital. 12. El presupuesto asignado a la Institución es ejecutado de acuerdo a lo planeado e informado según las necesidades de los usuarios en el Hospital. 13. Se cumple con respetar el derecho del usuario de recibir una atención de calidad de acuerdo a las normas de salud en el Hospital					

14. La institución periódicamente capacita al personal administrativo y asistencial para el correcto cumplimiento de sus obligaciones, en el Hospital.					
<b>Dimensión: Dirección</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15. La institución capacita y actualiza al personal administrativo y asistencial para mejorar la atención de los usuarios en el Hospital. 16. La institución evalúa la gestión del personal de acuerdo a las funciones de su cargo para corregir y brindar una mejor atención en el Hospital. 17. La institución instruye al personal administrativo y asistencial en metodologías asistenciales para mejorar la atención de los usuarios en el Hospital. 18. El personal es capacitado con certificación para una mejora en sus funciones en beneficio de los usuarios en el Hospital. 19. El personal es capacitado en el proceso de sistematización y archivamiento de la información en el sistema en el Hospital.					
<b>Dimensión: Control</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
20. El personal administrativo y asistencial es evaluado en sus funciones por los directivos del Hospital. 21. Las exigencias de los usuarios son recepcionados sistemáticamente para su atención y respuesta inmediata en el Hospital. 22. Los directivos supervisan que la atención de los colaboradores incluya consejería para una mejor atención en el Hospital. 23. La función de la unidad de referencia respecto a la atención de los pacientes es de conocimiento del usuario del Hospital. 24. La institución coordina con empresas privadas para la atención de la población en el Hospital.					

25. La institución está vigilante a las necesidades de salud de la comunidad en el Hospital.					
--	--	--	--	--	--

## Anexo 4: Cuestionario sobre Calidad de Servicio

Estimado colaborador:

Solicito que tenga a bien de responder el presente cuestionario sobre Calidad de servicio, estudio que vengo realizando con fines de optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Para ello use el siguiente baremo:

1. Nunca    2. Casi nunca    3. Algunas veces    4. Casi siempre    5. Siempre

ÍTEMS	CRITERIOS				
<b>Dimensión: Recepción</b>	1	2	3	4	5
1. Los colaboradores brindan sus servicios al usuario con el equipo operativo y en un adecuado espacio para realizar una buena atención, adecuadamente vestido e identificado (fotocheck) en el Hospital. 1. El personal administrativo y asistencial tiene conocimiento, facilidad e interés para solucionar los problemas de su función dentro de la prontitud que necesita el usuario en el Hospital. 2. Los trámites que tienen que cumplir el personal de salud influyen en la demora y producen malestar en el usuario en el Hospital. 3. Los trámites administrativos y asistenciales cumplen con los requerimientos de una atención de calidad al usuario en el Hospital.					
<b>Dimensión: Acreditación</b>	1	2	3	4	5
4. Existe una comunicación directa con información puntual y rápida con un lenguaje claro para con el usuario en el Hospital. 5. Se procede con rapidez y eficientemente para una atención de calidad del usuario en el Hospital. 6. El personal es debidamente capacitado para una atención de calidad al usuario en el Hospital. 7. El personal es idóneo en su área y					

brinda calidad de servicio al usuario en el Hospital. 8. La institución cuenta con la Normativa de Bioseguridad para la atención con calidad al usuario del Hospital.					
<b>Dimensión: Beneficio</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9. El personal inspira confianza, aceptación, seguridad y credibilidad al usuario en el cumplimiento de sus funciones en el Hospital. 10. La administración debe brindar folletos o comunicados que pongan en conocimiento al personal administrativo y asistencial como es la atención con calidad a los usuarios en el Hospital. 11. La amabilidad y el conocimiento del personal debe ser una norma en la atención oportuna y de calidad en beneficio de los usuarios en el Hospital.					
<b>Dimensión: Determinación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
12. La atención de calidad es personal y se debe orientar al usuario para una mejor atención en el Hospital. 13. El procedimiento de atención es rápida, oportuna, preferentemente y brinda una mejor calidad del servicio al usuario en el Hospital. 14. Los colaboradores cuentan con los materiales, insumos y equipo para satisfacer las necesidades del usuario, para un mejor tratamiento de sus dolencias en el Hospital.					

## Anexo 5: Validación de expertos

Validador 1:

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planeación	Visión	La institución cuenta con la visión clara y explícita fue formulada con la participación de todos	X		X		X		
		Determinar objetivos	Los procedimientos administrativos internos se identifican en el Hospital.	X		X		X		
		Lineamiento de acciones específicas	Los colaboradores tienen conocimiento de las funciones de los demás en el Hospital.	X		X		X		
		Estrategias establecidas	La institución actualmente cumple con la demanda, prontitud y calidad en atención del usuario en el Hospital.	X		X		X		
	Organización	Equipo de trabajo establecido	Las políticas públicas de administración y distribución del personal, son comunicadas a los usuarios en el Hospital.	X		X		X		
		Asignación de tareas	El personal administrativo y asistencial conoce el Manual de organización y funciones elaboradas por los funcionarios en el Hospital.	X		X		X		
		Objetivos establecidos	Se cumple con respetar el derecho del usuario de recibir una atención de calidad de acuerdo a las normas de salud en el Hospital	X		X		X		
		Optimización de eficiencia	La institución periódicamente capacita al personal administrativo y asistencial para el correcto cumplimiento de sus obligaciones, en el Hospital.	X		X		X		
	Dirección	Relaciones interpersonales	La institución capacita y actualiza al personal administrativo y asistencial para mejorar la atención de los usuarios en el Hospital.	X		X		X		
		Instrucciones impartidas	La institución instruye al personal administrativo y asistencial en metodologías asistenciales para mejorar la atención de los usuarios en el Hospital.	X		X		X		
		Logros mediante la comunicación	La institución capacita y actualiza al personal administrativo y asistencial para mejorar la atención de los usuarios en el Hospital.	X		X		X		
		Búsqueda de mayor rendimiento	El personal es capacitado en el proceso de sistematización y archivamiento de la información en el sistema en el Hospital.	X		X		X		
		Beneficios establecidos	El personal es capacitado en el proceso de sistematización y archivamiento de la información en el sistema en el Hospital.	X		X		X		
	Control	Manejo sobre lo planeado	El personal administrativo y asistencial es evaluado en sus funciones por los directivos del Hospital.	X		X		X		
		Supervisión del desempeño	Las exigencias de los usuarios son recogidas sistemáticamente para su atención y respuesta inmediata en el Hospital.	X		X		X		
		Toma de decisiones correctivas	Los directivos supervisan que la atención de los colaboradores incluya consejería para una mejor atención en el Hospital.	X		X		X		
		Regulación de actividades	La función de la unidad de referencia respecto a la atención de los pacientes es de conocimiento del usuario del Hospital. La institución coordina con empresas privadas para la atención de los usuarios.	X		X		X		
		Actualización de medidas de control	La institución está vigilante a las necesidades de salud de la comunidad en el Hospital.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Brianda Niño Calderón

DNI: 47042800

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

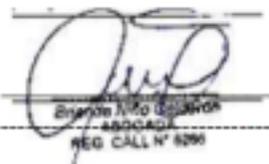
05 de Noviembre del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Brianda Niño Calderón  
REG. CALL N° 6296

Firma del Experto Informante.

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

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DEL SERVICIO	Recepción	Forma de la atención	Los colaboradores brindan sus servicios al usuario con el equipo operativo y en un adecuado espacio para realizar una buena atención.	X		X		X		
		Atención con interés	Los colaboradores están adecuadamente vestido e identificado (fotocheck) en el Hospital.	X		X		X		
		Articulación de servicios	El personal administrativo y asistencial tiene conocimiento, facilidad e interés para solucionar los problemas de su función dentro de la prontitud que necesita el usuario en el Hospital. Los trámites que tienen que cumplir el personal de salud influyen en la demora y producen malestar en el usuario en el Hospital.	X		X		X		
		Actualización de historias clínicas	Los trámites administrativos y asistenciales cumplen con los requerimientos de una atención de calidad al usuario en el Hospital.	X		X		X		
	Acreditación	Reconocimiento	Existe una comunicación directa con información puntual y rápida con un lenguaje claro para con el usuario en el Hospital.	X		X		X		
		Establecer los datos	Se procede con rapidez y eficientemente para una atención de calidad del usuario en el Hospital.	X		X		X		
		Diferenciación	El personal es debidamente capacitado para una atención de calidad al usuario en el Hospital.	X		X		X		
		Calidad de trabajo	El personal es idóneo en su área y brinda calidad de servicio al usuario en el Hospital.	X		X		X		
		Conocimiento de normas	La institución cuenta con la Normativa de Bioseguridad para la atención con calidad al usuario del Hospital.	X		X		X		
	Beneficio	Servicio a los usuarios	El personal inspira confianza, aceptación, seguridad y credibilidad al usuario en el cumplimiento de sus funciones en el Hospital.	X		X		X		
		Uso de los bienes	La administración debe brindar folletos o comunicados que pongan en conocimiento al personal administrativo y asistencial de cómo es la atención con calidad a los usuarios en el Hospital.	X		X		X		
		Técnicas para incrementar el servicio	La amabilidad y el conocimiento del personal debe ser una norma en la atención oportuna y de calidad en beneficio de los usuarios en el Hospital.	X		X		X		
	Determinación	Fijación de objetivos	La atención de calidad es personal y se debe orientar al usuario para una mejor atención en el Hospital.	X		X		X		
		Resolución respecto a una situación	El procedimiento de atención es rápida, oportuna, preferentemente y brinda una mejor calidad del servicio al usuario en el Hospital. Los colaboradores cuentan con los materiales, insumos y equipo para satisfacer las necesidades del usuario.	X		X		X		
		Decisión respecto a una situación	Los colaboradores hacen uso de los materiales, insumos y equipos para un mejor tratamiento de sus dolencias en el Hospital.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Brianda Niño Calderón

DNI: 47042800

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

05 de Noviembre del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Brianda Niño Calderón  
ABOGADO  
REG. CALL N° 8296

Firma del Experto Informante.

Validador 2:

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planeación	Visión	La institución cuenta con la visión clara y explícita fue formulada con la participación de todos	X		X		X		
		Determinar objetivos	Los procedimientos administrativos internos se identifican en el Hospital.	X		X		X		
		Lineamiento de acciones específicas	Los colaboradores tienen conocimiento de las funciones de los demás en el Hospital.	X		X		X		
		Estrategias establecidas	La institución actualmente cumple con la demanda, prontitud y calidad en atención del usuario en el Hospital.	X		X		X		
	Organización	Equipo de trabajo establecido	Las políticas públicas de administración y distribución del personal, son comunicadas a los usuarios en el Hospital.	X		X		X		
		Asignación de tareas	El personal administrativo y asistencial conoce el Manual de organización y funciones elaboradas por los funcionarios en el Hospital.	X		X		X		
		Objetivos establecidos	Se cumple con respetar el derecho del usuario de recibir una atención de calidad de acuerdo a las normas de salud en el Hospital	X		X		X		
		Optimización de eficiencia	La institución periódicamente capacita al personal administrativo y asistencial para el correcto cumplimiento de sus obligaciones, en el Hospital.	X		X		X		
	Dirección	Relaciones interpersonales	La institución capacita y actualiza al personal administrativo y asistencial para mejorar la atención de los usuarios en el Hospital.	X		X		X		
		Instrucciones impartidas	La institución instruye al personal administrativo y asistencial en metodologías asistenciales para mejorar la atención de los usuarios en el Hospital.	X		X		X		
		Logros mediante la comunicación	La institución capacita y actualiza al personal administrativo y asistencial para mejorar la atención de los usuarios en el Hospital.	X		X		X		
		Búsqueda de mayor rendimiento	El personal es capacitado en el proceso de sistematización y archivamiento de la información en el sistema en el Hospital.	X		X		X		
		Beneficios establecidos	El personal es capacitado en el proceso de sistematización y archivamiento de la información en el sistema en el Hospital.	X		X		X		
	Control	Manejo sobre lo planeado	El personal administrativo y asistencial es evaluado en sus funciones por los directivos del Hospital.	X		X		X		
		Supervisión del desempeño	Las exigencias de los usuarios son recogidas sistemáticamente para su atención y respuesta inmediata en el Hospital.	X		X		X		
		Toma de decisiones correctivas	Los directivos supervisan que la atención de los colaboradores incluya consejería para una mejor atención en el Hospital.	X		X		X		
		Regulación de actividades	La función de la unidad de referencia respecto a la atención de los pacientes es de conocimiento del usuario del Hospital. La institución coordina con empresas privadas para la atención de los usuarios.	X		X		X		
		Actualización de medidas de control	La institución está vigilante a las necesidades de salud de la comunidad en el Hospital.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Richard David Carrera Salazar

DNI: 42624175

Especialidad del validador: Magister en Auditoría y Gestión Pública

06 de Noviembre del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

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

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DEL SERVICIO	Recepción	Forma de la atención	Los colaboradores brindan sus servicios al usuario con el equipo operativo y en un adecuado espacio para realizar una buena atención.	X		X		X		
		Atención con interés	Los colaboradores están adecuadamente vestido e identificado (fotocheck) en el Hospital.	X		X		X		
		Articulación de servicios	El personal administrativo y asistencial tiene conocimiento, facilidad e interés para solucionar los problemas de su función dentro de la prontitud que necesita el usuario en el Hospital. Los trámites que tienen que cumplir el personal de salud influyen en la demora y producen malestar en el usuario en el Hospital.	X		X		X		
		Actualización de historias clínicas	Los trámites administrativos y asistenciales cumplen con los requerimientos de una atención de calidad al usuario en el Hospital.	X		X		X		
	Acreditación	Reconocimiento	Existe una comunicación directa con información puntual y rápida con un lenguaje claro para con el usuario en el Hospital.	X		X		X		
		Establecer los datos	Se procede con rapidez y eficientemente para una atención de calidad del usuario en el Hospital.	X		X		X		
		Diferenciación	El personal es debidamente capacitado para una atención de calidad al usuario en el Hospital.	X		X		X		
		Calidad de trabajo	El personal es idóneo en su área y brinda calidad de servicio al usuario en el Hospital.	X		X		X		
		Conocimiento de normas	La institución cuenta con la Normativa de Bioseguridad para la atención con calidad al usuario del Hospital.	X		X		X		
	Beneficio	Servicio a los usuarios	El personal inspira confianza, aceptación, seguridad y credibilidad al usuario en el cumplimiento de sus funciones en el Hospital.	X		X		X		
		Uso de los bienes	La administración debe brindar folletos o comunicados que pongan en conocimiento al personal administrativo y asistencial de cómo es la atención con calidad a los usuarios en el Hospital.	X		X		X		
		Técnicas para incrementar el servicio	La amabilidad y el conocimiento del personal debe ser una norma en la atención oportuna y de calidad en beneficio de los usuarios en el Hospital.	X		X		X		
	Determinación	Fijación de objetivos	La atención de calidad es personal y se debe orientar al usuario para una mejor atención en el Hospital.	X		X		X		
		Resolución respecto a una situación	El procedimiento de atención es rápida, oportuna, preferentemente y brinda una mejor calidad del servicio al usuario en el Hospital. Los colaboradores cuentan con los materiales, insumos y equipo para satisfacer las necesidades del usuario.	X		X		X		
		Decisión respecto a una situación	Los colaboradores hacen uso de los materiales, insumos y equipos para un mejor tratamiento de sus dolencias en el Hospital.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Richard David Carrera Salazar

DNI: 42624175

Especialidad del validador: Magister en Auditoría y Gestión Pública

06 de Noviembre del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Validador 3:

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planeación	Visión	La institución cuenta con la visión clara y explícita fue formulada con la participación de todos	X		X		X		
		Determinar objetivos	Los procedimientos administrativos internos se identifican en el Hospital.	X		X		X		
		Lineamiento de acciones específicas	Los colaboradores tienen conocimiento de las funciones de los demás en el Hospital.	X		X		X		
		Estrategias establecidas	La institución actualmente cumple con la demanda, prontitud y calidad en atención del usuario en el Hospital.	X		X		X		
	Organización	Equipo de trabajo establecido	Las políticas públicas de administración y distribución del personal, son comunicadas a los usuarios en el Hospital.	X		X		X		
		Asignación de tareas	El personal administrativo y asistencial conoce el Manual de organización y funciones elaboradas por los funcionarios en el Hospital.	X		X		X		
		Objetivos establecidos	Se cumple con respetar el derecho del usuario de recibir una atención de calidad de acuerdo a las normas de salud en el Hospital.	X		X		X		
		Optimización de eficiencia	La institución periódicamente capacita al personal administrativo y asistencial para el correcto cumplimiento de sus obligaciones, en el Hospital.	X		X		X		
	Dirección	Relaciones interpersonales	La institución capacita y actualiza al personal administrativo y asistencial para mejorar la atención de los usuarios en el Hospital.	X		X		X		
		Instrucciones impartidas	La institución instruye al personal administrativo y asistencial en metodologías asistenciales para mejorar la atención de los usuarios en el Hospital.	X		X		X		
		Logros mediante la comunicación	La institución capacita y actualiza al personal administrativo y asistencial para mejorar la atención de los usuarios en el Hospital.	X		X		X		
		Búsqueda de mayor rendimiento	El personal es capacitado en el proceso de sistematización y archivamiento de la información en el sistema en el Hospital.	X		X		X		
		Beneficios establecidos	El personal es capacitado en el proceso de sistematización y archivamiento de la información en el sistema en el Hospital.	X		X		X		
	Control	Manejo sobre lo planeado	El personal administrativo y asistencial es evaluado en sus funciones por los directivos del Hospital.	X		X		X		
		Supervisión del desempeño	Las exigencias de los usuarios son recogidas sistemáticamente para su atención y respuesta inmediata en el Hospital.	X		X		X		
		Toma de decisiones correctivas	Los directivos supervisan que la atención de los colaboradores incluya consejería para una mejor atención en el Hospital.	X		X		X		
		Regulación de actividades	La función de la unidad de referencia respecto a la atención de los pacientes es de conocimiento del usuario del Hospital. La institución coordina con empresas privadas para la atención de los usuarios.	X		X		X		
		Actualización de medidas de control	La institución está vigilante a las necesidades de salud de la comunidad en el Hospital.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Yoni Mateo valiente Saldaña

**DNI:** 17879209

**Especialidad del validador:** Magister en Gestión Pública

**05 de Noviembre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

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

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DEL SERVICIO	Recepción	Forma de la atención	Los colaboradores brindan sus servicios al usuario con el equipo operativo y en un adecuado espacio para realizar una buena atención.	X		X		X		
		Atención con interés	Los colaboradores están adecuadamente vestido e identificado (fotocheck) en el Hospital.	X		X		X		
		Articulación de servicios	El personal administrativo y asistencial tiene conocimiento, facilidad e interés para solucionar los problemas de su función dentro de la prontitud que necesita el usuario en el Hospital. Los trámites que tienen que cumplir el personal de salud influyen en la demora y producen malestar en el usuario en el Hospital.	X		X		X		
		Actualización de historias clínicas	Los trámites administrativos y asistenciales cumplen con los requerimientos de una atención de calidad al usuario en el Hospital.	X		X		X		
	Acreditación	Reconocimiento	Existe una comunicación directa con información puntual y rápida con un lenguaje claro para con el usuario en el Hospital.	X		X		X		
		Establecerlos datos	Se procede con rapidez y eficientemente para una atención de calidad del usuario en el Hospital.	X		X		X		
		Diferenciación	El personal es debidamente capacitado para una atención de calidad al usuario en el Hospital.	X		X		X		
		Calidad de trabajo	El personal es idóneo en su área y brinda calidad de servicio al usuario en el Hospital.	X		X		X		
		Conocimiento de normas	La institución cuenta con la Normativa de Bioseguridad para la atención con calidad al usuario del Hospital.	X		X		X		
	Beneficio	Servicio a los usuarios	El personal inspira confianza, aceptación, seguridad y credibilidad al usuario en el cumplimiento de sus funciones en el Hospital.	X		X		X		
		Uso de los bienes	La administración debe brindar folletos o comunicados que pongan en conocimiento al personal administrativo y asistencial de cómo es la atención con calidad a los usuarios en el Hospital.	X		X		X		
		Técnicas para incrementar el servicio	La amabilidad y el conocimiento del personal debe ser una norma en la atención oportuna y de calidad en beneficio de los usuarios en el Hospital.	X		X		X		
	Determinación	Fijación de objetivos	La atención de calidad es personal y se debe orientar al usuario para una mejor atención en el Hospital.	X		X		X		
		Resolución respecto a una situación	El procedimiento de atención es rápida, oportuna, preferentemente y brinda una mejor calidad del servicio al usuario en el Hospital. Los colaboradores cuentan con los materiales, insumos y equipo para satisfacer las necesidades del usuario.	X		X		X		
		Decisión respecto a una situación	Los colaboradores hacen uso de los materiales, insumos y equipos para un mejor tratamiento de sus dolencias en el Hospital.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Yoni Mateo valiente Saldaña

DNI: 17879209

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

05 de Noviembre del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## Anexo 6: Confiabilidad de instrumentos

Estadístico de fiabilidad de la variable Gestión administrativa

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.776	.768	20

**Nota.** Programa SPSS V. 25

Estadístico de fiabilidad de la variable Calidad de servicio

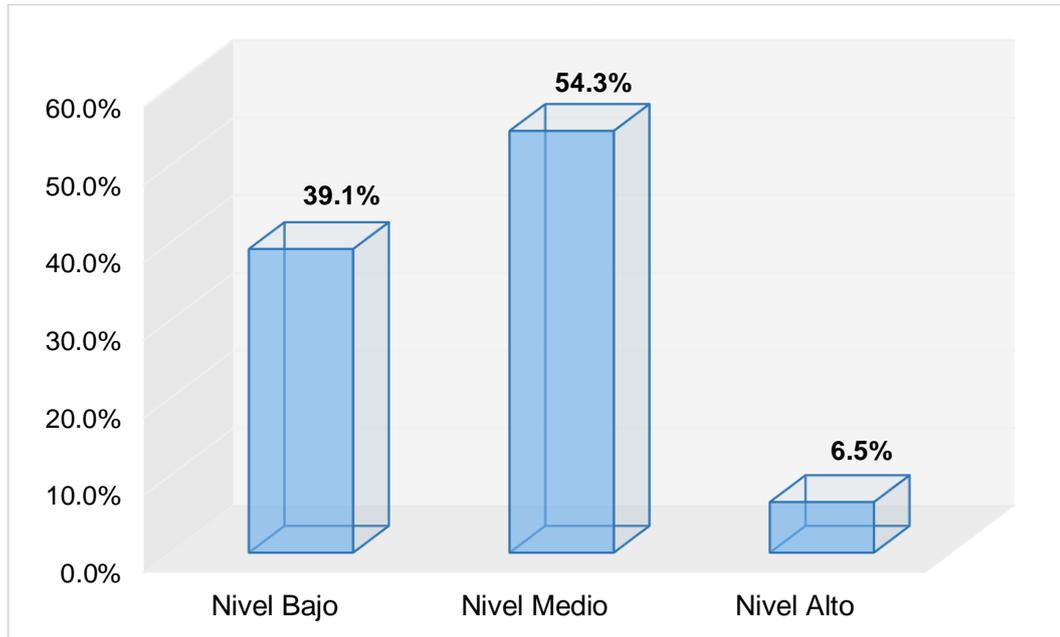
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.827	.838	15

**Nota.** Programa SPSS V. 25

## Anexo 7: Figuras del análisis descriptivo

**Figura 1**

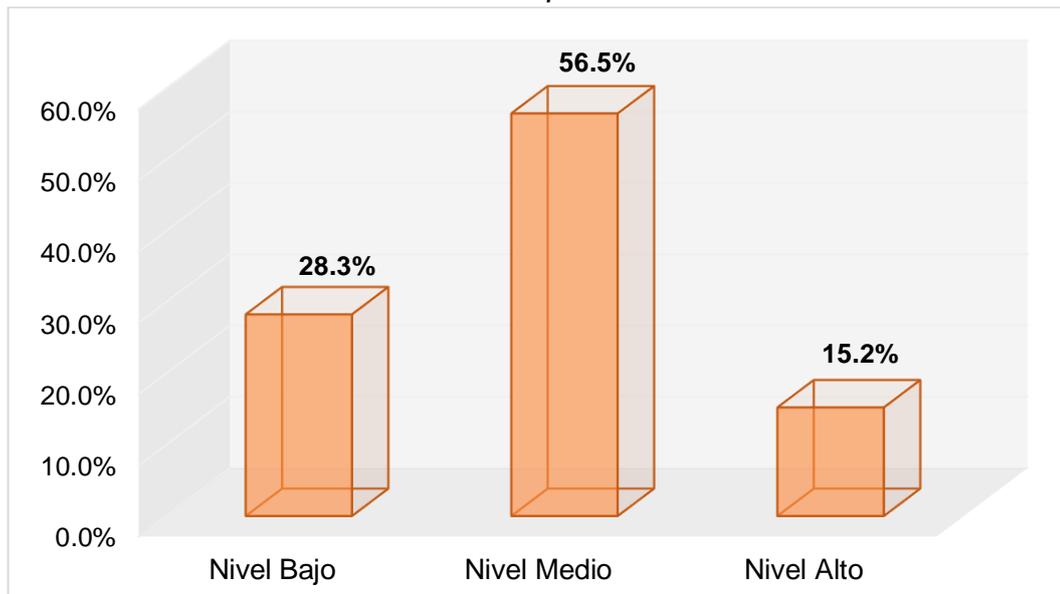
*Nivel de Gestión administrativa en el hospital en estudio*



**Fuente.** Data obtenida del cuestionario aplicado

**Figura 2**

*Nivel de calidad del servicio en el hospital en estudio*



**Fuente.** Data obtenida del cuestionario aplicado

## Anexo 8: Consentimiento informado

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS  
DE INDEPENDENCIA”

### AUTORIZACION

Yo, ELUARD ANDRES FLORIAN VILLENA, Director del Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, Sánchez Carrión.

Autorizo que la señorita MARIA MARGARITA BALLENA SALINAS, identificada con DNI N° 70235140, de la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, aplique los instrumentos de investigación de la tesis titulada "GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL LEONCIO PRADO DE HUAMACHUCO, LA LIBERTAD 2021", en el hospital Leoncio Prado de Huamachuco.

Por lo cual la dirección y los colaboradores darán las facilidades respectivas.

Se entrega la siguiente autorización para los fines que estime conveniente.

Huamachuco 08 de Noviembre del 2021

  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
RED DE SALUD SANCHEZ CARRION  
HOSPITAL LEONCIO PRADO  
Dr. Eluard Florian Villena  
DIRECTOR