

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL LA CALETA II-2 - CHIMBOTE 2023

por Jenifer Jasmin Marmolejo Arcos

Fecha de entrega: 06-jul-2023 03:02p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2127378675

Nombre del archivo: INFORME_GA_CS_HLCII-2_FINAL_CORRECTO.docx (11.37M)

Total de palabras: 17749

Total de caracteres: 101740

⁶
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO

BENEDICTO XVI

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL
HOSPITAL LA CALETA II-2 - CHIMBOTE 2023**

³
Tesis para obtener el grado académico de
MAESTRO EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA

Br. Jenifer Jasmin Marmolejo Arcos

³

ASESOR

Dr. Pedro Otoniel, Morales Salazar

<https://orcid.org/0000-0002-9242-3881>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Pública y Desarrollo Regional y Local

TRUJILLO - PERÚ

2023

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL LA CALETA II-2 - CHIMBOTE 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%	16%	1%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	www.repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Exemo. Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller de la Universidad

Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dr. Luis Orlando Miranda Díaz

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Mariana Geraldine Silva Balarezo

Vicerrectora académica

Dr. Winston Rolando Reaño Portal

Director de la Escuela de Posgrado

Dra. Ena Cecilia Obando Peralta

Vicerrector de Investigación (e)

Dra. Teresa Sofía Reategui Marin

Secretaria General

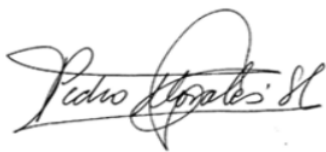
CONFORMIDAD DE ASESOR

Yo, Morales Salazar Pedro Otoniel, identificado con DNI 17910106, en calidad de asesor de la tesis denominada: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL LA CALETA II-2 - CHIMBOTE 2023**, presentado por la maestranda Jenifer Jasmin Marmolejo Arcos, con DNI N°72965998, anuncio lo siguiente:

En cumplimiento de la norma establecida en el Reglamento de las Escuelas de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en mi calidad de asesor, me permito considerar que la tesis reúne los requisitos técnicos, metodológicos y científicos de investigación solicitados por la escuela de posgrado.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación está en condiciones para su presentación y defensa ante un jurado.

Trujillo, 03 de julio de 2023



.....
Morales Salazar Pedro Otoniel
ORCID: 0000-0002-9242-3881
Escuela de Posgrado - UCT

1 **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a Dios y a mis padres, a Dios porque me ha guiado en cada decisión que tengo, cuidándome y brindándome fortaleza para seguir adelante.

Marmolejo Arcos Jenifer Jasmin

AGRADECIMIENTO

Al doctor Morales Salazar Pedro Otoniel, por su sapiencia y dedicación en las diversas coordinaciones de asesoría y que a través de su asesoría conserva siempre la calidad y exigencia de la investigación; además, agradezco a los diversos participantes de la presente investigación, porque sin ellos, no se hubiera conseguido concluir este estudio, a ellos mi más sinceras gratitudes y bendiciones en su vida personal, laboral y familiar.

La autora.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

La suscrita, Jenifer Jasmin Marmolejo Arcos, identificada con D.N.I. N°72965998; egresada de la Maestría en Auditoría y Gestión Pública de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe de que he mantenido estrechamente los procedimientos académicos y administrativos procedentes de la Escuela de Posgrado de la mencionada Universidad, para la producción y sustentación de la tesis titulada: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL LA CALETA II-2 - CHIMBOTE 2023**, la que consigna de un total de 92 páginas, en las que se incluye 17 tablas, más un total de 34 páginas en anexos.

Dejo constancia de la originalidad y legitimidad de la indicada investigación, declarando bajo juramento en razón a las obligaciones éticas, que el contenido de dicho documento pertenece a mi autoría respecto a la escritura, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los compendios teóricos están amparados por el referencial bibliográfico, asumiendo un pequeño porcentaje de omisión involuntaria respecto a las referencias de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.

Declaro además que el porcentaje de semejanza o coincidencia es de 17%, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

La autora.



Jenifer Jasmin Marmolejo Arcos
D.N.I. N.º 72965998

3 INDICE

Informe de originalidad	ii
Autoridades universitarias	iii
Conformidad del asesor	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Declaratoria de autenticidad	vii
Índice	viii
Índice de tablas	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. METODOLOGÍA	28
2.1. Enfoque, tipo	28
2.2. Diseño de investigación	28
2.3. Población, muestra y muestreo	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos	34
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información	36
2.6. Aspectos éticos en investigación	37
III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSIÓN	46
V. CONCLUSIONES	51
VI. RECOMENDACIONES	52
VII. REFERENCIAS	53
ANEXOS	59
ANEXO 1. Instrumentos de recolección de la información	59
ANEXO 2. Ficha Técnica	63
ANEXO 3. Operacionalización de variables	65
ANEXO 4. Carta de presentación	66
ANEXO 5. Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos	67
ANEXO 6. Consentimiento informado	68
ANEXO 7. Matriz de consistencia	73
ANEXO 8. Formato de validación mediante juicio de expertos	74
ANEXO 9: Memorando para facilidades de recopilación de información	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Personal administrativo del Hospital La Caleta II-2	29
Tabla 2. Personas usuarias del Hospital La Caleta II-2	30
Tabla 3. Cantidad de personal administrativo seleccionado para el estudio	31
Tabla 4. Cantidad de usuarios seleccionados para el estudio	31
Tabla 5. Proceso operacional de los constructos de estudio	33
Tabla 6. Relación de expertos para validación de instrumentos	35
Tabla 7. Índice de validez obtenida mediante juicio de expertos	35
Tabla 8. Fiabilidad del CGEAH	35
Tabla 9. Fiabilidad del CCASEH	36
Tabla 10. Nivel de la gestión administrativa y sus dimensiones	38
Tabla 11. Nivel de la calidad de servicio y sus dimensiones	39
Tabla 12. Test de normalidad para variables y dimensiones	40
Tabla 13. Análisis no paramétrico de gestión administrativa y calidad de servicio	41
Tabla 14. Análisis no paramétrico de planeación y calidad de servicio	42
Tabla 15. Análisis no paramétrico de organización y la calidad de servicio	43
Tabla 16. Análisis no paramétrico de dirección y la calidad de servicio	44
Tabla 17. Análisis no paramétrico de control y la calidad de servicio	45

RESUMEN

Se poseyó el objetivo principal de comprobar la asociación entre gestión administrativa y calidad de servicio, el estudio fue ejecutado en el Hospital La Caleta II-2 de Chimbote durante el año 2023. Fue básica, no experimental, cuantitativa, transversal y correlacional. Participaron 46 trabajadores administrativos y 46 usuarios, quienes desarrollaron dos cuestionarios elaborados por la autora. En el resultado se encontró que hay correlación positiva entre la gestión administrativa y la calidad de servicio ($\rho=0.923$). El 82.6% de participantes percibe una gestión administrativa regular; respecto a sus dimensiones, el 82.6% de participantes califican de regular la planificación, el 95.7% de ellos indica que existe una regular organización, el 91.3% señala una dirección regular y el 69.6% indica que existe un control regular. El 87% de usuarios percibe un nivel medio de calidad de servicio, respecto a sus dimensiones, el 82.6% de los usuarios perciben una fiabilidad media; el 95.7% de ellos revelan un nivel medio de capacidad de respuesta, el 100% de los usuarios señala nivel medio de seguridad; el 82.6% de ellos refiere un nivel medio de empatía y el 95.7% de dichos usuarios manifiesta nivel medio de elementos tangibles. Además, hay correlación positiva entre planeación y calidad de servicios ($\rho=0.903$), se descubrió asociación entre organización y calidad de servicios ($\rho=0.765$), se identificó relación positiva entre dirección y calidad de servicios ($\rho=0.895$), se demostró correlación positiva entre control y calidad de servicios ($\rho=0.888$).

Palabras clave: administrativa, calidad, gestión, hospital, servicio.

ABSTRACT

The main objective was to verify the association between administrative management and quality of service, the study was carried out at the La Caleta II-2 Hospital in Chimbote during the year 2023. It was basic, no experimental, quantitative, cross sectional and correlational. 46 administrative workers and 46 users participated, who developed two questionnaires. In the result, it was found that there is a positive relationship between administrative management and the quality of services ($\rho=0.923$). 82.6% of participants perceive a regular administrative management; Regarding its dimensions, 82.6% of participants qualify as regular planning, 95.7% of them indicate that there is a regular organization, 91.3% indicate a regular direction and 69.6% indicate that there is regular control. 87% of users perceive an average level of quality of service, regarding its dimensions, 82.6% of users perceive average reliability; 95.7% of them reveal a medium level of responsiveness, 100% of users indicate a medium level of security; 82.6% of them report a medium level of empathy and 95.7% of said users show a medium level of tangible elements. In addition, there is a correlation between planning and service quality ($\rho=0.903$), an association was discovered between organization and service quality ($\rho=0.765$), a positive relationship was identified between management and service quality ($\rho=0.895$), it was demonstrated positive correlation between control and quality of services ($\rho=0.888$).

Keywords: administrative, hospital, management, quality, service.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la Organización Panamericana de la Salud (2019), refiere que existe una inadecuada gestión sanitaria en la mayoría de países, quienes principalmente dejan de lado la cobertura en los entorno frágiles y vulnerables de la sociedad (zonas alejadas de cada país), donde los servicios de salud suelen llegar de forma básica y por ende no existe una cobertura global de las necesidades de los usuarios; así mismo señala que no concurre una adecuada planeación de acceso a dichos servicios, ya que dichos centros de atención suelen ser de difícil acceso, y que en ocasiones limita la atención a personas con discapacidad o personas adulto mayores. Así mismo señala que, la débil atención primaria en la salud se debe a las políticas indolentes de cada país, que prioriza las metas en atención (estadística por casos), antes que la calidad en las prestaciones, servicios y atención otorgada ajustada a necesidad.

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (2020) reporta que existe entre 5,7 y 8,4 millones de muertes por deficiencia en los servicios de atención, principalmente en aquellos países de mediano y bajo desarrollo. Así mismo refiere que uno de cada diez pacientes sufre algún tipo de daño (emocional o físico) al recibir la atención hospitalaria y que incluso siete de cada cien pacientes hospitalarios llegan a contraer algún tipo de infección intrahospitalaria, todo ello como parte de un inadecuado manejo de los recursos humanos (personal de limpieza), así como el mal manejo de los residuos bioquímicos, que se traducen en negligencias por parte del personal directivo y médico del hospital.

Al ser la gestión administrativa, una cadena consecutiva de labores y acciones que permiten la prevención, corrección y aplicación en la toma de disposiciones con el fin de ofrecer continuamente servicios de calidad, era imperioso poder indagar sobre esta problemática, siendo que Aliaga & Zapata (2021), mencionó que a partir del cambio global dado por pandemia, la gestión administrativa hospitalaria ha sufrido una serie de cambios, no solo en la optimización y simplificación de procesos para una pronta respuesta, sino también en el manejo eficiente de recursos humanos, económicos y tecnológicos para poder permitir que cada funcionario pueda seguir ejerciendo de manera responsable y efectiva sus labores a través del trabajo remoto. Proaño (2018), refiere que la mala calidad en servicios de salud ha traído consigo que más de dos millones de muertes de neonatos; así como más

del 50% de muertes de gestantes y madres al dar a luz (complicaciones en el parto y post parto); siendo así que las diversas políticas en salud implementadas en cada país son un asunto que pueden significar la vida o muerte de sus usuarios.

Ante el crecimiento población y la aparición de nuevas enfermedades, es imperioso que se adquiera garantizar la adecuada gestión administrativa y alta calidad de servicios, coberturando así las necesidades de sus usuarios, ante ello se observa por ejemplo, que en países de África y parte de Asia (Mali, Afganistán y Camerún), existe un deficiente sistema de salud, consecuencia de una inadecuada gestión administrativa, plasmada en malversación de fondos, compra de medicamentos no certificados y limitación de recursos materiales (equipos médicos, tecnológicos) y humanos (escasa cantidad de mano de obra calificada), posicionándolos como los peores del mundo (Infoabe, 2019).

Según Martínez et al. (2021), en gran parte de América Latina, se ha criticado la gestión y tardía respuesta que han tenido los hospitales para poder hacer frente a las demandas de los pacientes, denotando la precariedad de las instalaciones y la improvisación para la planificación y gestión de capitales materiales y humanos, principalmente en entidades sanitarias del estado.

En el Perú, Soto (2019) infiere que el 35% de peruanos satisfacen sus necesidades a través de percepción de la buena calidad de servicios hospitalarios y que dichas experiencias le permiten al 72.1% de ellos tener esperanzas respecto a un mejor pronóstico de sus familiares; así mismo, menciona que la calidad de servicios se fundamenta en la optimización y constante mejora de servicio, los cuales deben estar acorde al contexto sanitario que se exprese en ese momento, debiendo existir planes de contingencia para cualquier imprevisto que ocurra (corte repentino de luz, agua, desastres naturales, entre otros); siendo una realidad nacional, la poca cobertura en salud, principalmente en zonas alejadas (sierra y selva).

La gestión administrativa en varios nosocomios estatales deja mucho que desear por el deficiente manejo interno de los recursos, tanto humanos como materiales; mencionado también que SUSALUD (2021), reportó más de 36,985 solicitudes (quejas) por deficientes

servicios brindados, de las cuales, la mayoría son parte de hospitales pertenecientes al MINSA.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente la gestión administrativa del Hospital La Caleta de Chimbote, presenta deficiencias, puesto que, en el año 2018 se apreciaba la atención de gestantes y neonatos en los propios pasadizos del nosocomio (RPP Noticias, 2018), además, según su evaluación del Plan Operativo Institucional (2021), se observa deficiencias en la gestión, tales como retraso en las contrataciones CAS por COVID-19 (existiendo aun demanda alta de casos de hospitalización), así como deficiencia en la eficacia de servicio, ya que se encontraron errores en el llenado y procesamiento de las fichas del SIS y atención tardía por la insuficiencia de recursos humanos en el área asistencial y administrativa. En el año 2022 también se observó que 137 trabajadores iniciaron una huelga por incumplimiento en el pago de sus haberes (La República, 2022); situación que demanda indagar en qué medida se está ejecutando la gestión administrativa en los hospitales del país, y como esta repercute en la calidad de los servicios de dicho hospital.

El problema de la investigación se justificó teóricamente por la recopilación de varias fuentes bibliográficas que plasman teoremas y esquemas que permiten una aplicación fehaciente de los constructos estudiados, toda vez que brindan el rigor académico y científico que necesita una investigación.

La justificación metodológica se basó en la generación de técnicas e instrumentos validados por medio del proceso de juicio de expertos y estandarizados a través del rigor científico, permitiendo una adecuada y eficiente medición de los constructos de estudios y sus respectivas dimensiones. Por ello, en el presente estudio se generaron dos cuestionarios que accedan a una medición ordinal, permitiendo cuantificar, estratificar y categorizar los valores obtenidos.

La justificación práctica se basó en el incremento de las capacidades teóricas, analíticas y científicas de la autora, permitiendo un acercamiento verídico y científico a la realidad problemática en el sector de las entidades prestadoras de salud por parte del estado peruano.

La justificación social se basó en encontrar, analizar y contrastar una problemática en salud que está afectando tanto ¹ la gestión administrativa, como la calidad de los servicios otorgados a los usuarios que concurren al Hospital la Caleta II-2, a través de un diagnóstico real y cuyos resultados la certifiquen como un estudio replicable para realidades y entidades similares, sean públicas o privadas.

Ante todo, esto se enunció el consecutivo problema general que ostenta: ¹ ¿Cuál es la correlación entre gestión administrativa y calidad de los servicios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023? Con los siguientes problemas delimitados: ² ¿Qué nivel posee la gestión administrativa y sus dimensiones, del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023?; ¹⁰ ¿Qué nivel posee la calidad de servicios y sus dimensiones, en los usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023?; ² ¿Cómo se asocia la planeación y la calidad de servicios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023?; ² ¿Cómo se asocia la organización y la calidad de servicios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023?; ² ¿Cómo coexiste la dirección y la calidad de servicios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023?; y ⁷ ¿Cómo se asocia el control y la calidad de los servicios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023?

El actual estudio contó con el objeto principal de poder comprobar la reciprocidad que hay entre ² gestión administrativa y calidad de servicios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023, además se formularon los consecutivos objetivos delimitados: comprobar ³ el nivel de gestión administrativa y sus dimensiones en el Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023; determinar ² el nivel de la calidad de servicios y sus dimensiones, en los usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023; clarificar la asociación ⁴ entre la planeación y calidad de servicios a los usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023; identificar la asociación entre organización y calidad de servicios ⁴ hacia los usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023; señalar la asociación entre ¹ dirección y calidad de servicio a los usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023; y contrastar ¹ la asociación entre el control y la calidad de servicios a los usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023.

⁵ La hipótesis general formulada fue que existe correspondencia directa y significativa entre ⁵ gestión administrativa y calidad de servicios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023. La hipótesis general nula fue que no existe relación directa y significativa entre la ⁵ gestión administrativa y la calidad de servicios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023.

Así mismo, se contó con las siguientes ¹ hipótesis específicas: He₁: el nivel de la ⁴ gestión administrativa del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023, es medio; He₂: el nivel de la ⁴ calidad de servicio a los usuarios que asisten al Hospital de la Amistad Perú-Corea Santa Rosa II, es regular. He₃: coexiste correspondencia positiva y significativa entre la planeación y calidad de servicio a los usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023; He₄: concurre correspondencia positiva y significativa entre la organización y la calidad de servicio a los usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023; He₅: coexiste reciprocidad positiva y significativa entre la dirección y la calidad de servicio a los usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023; y He₆: concurre ⁷ relación positiva y significativa entre el control y la calidad de servicios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023.

En los trabajos previos sobre el problema investigado, a nivel internacional tenemos: Perez et al. (2022) realizaron una investigación sobre la normativa legal acorde a la ¹ gestión administrativa y la calidad de servicios, para ellos analizaron 30 documentos en revista de datos indexadas, tales como Scielo, Redalyc, Dialnet, Google académico, entre otros, además de repositorios universitarios. Dichas bases de datos se recopilaron desde el 2010 al 2021. Concluye indicando que la gestión administrativa posee la visión de potencializar el conocimiento gerencial y la calidad de servicios de la entidad, ello a través de una serie de parámetros que deben implementarse y acoplarse acuerdo a la realidad. La gestión administrativa debe contemplar la modernización de la entidad, al igual que potencializar el recurso humano no solo para aumentar los índices de meta o producción, sino también para otorgar servicios de calidad hacia su población objetivo.

Massuh (2021) indagó sobre ⁷ la gestión administrativas y calidad de los servicios del hospital general de Quevedo, donde realizó una exploración no experimental, descriptiva correlacional. Para ello se contó con 385 participantes a quienes se les aplicó un instrumento de elaboración propia. El 43.8% de participantes califica de regular la calidad de los servicios del hospital, mientras que el 32.3% califican de regular la gestión administrativa. Se evidencia una correspondencia entre las variables del estudio ($\rho=0.570$). Se concluye que se debe ² mejorar la calidad de los servicios, principalmente en la reducción del tiempo de demora en la atención.

Saifudin et al. (2021), realizaron un estudio para ver la correspondencia entre la gestión ecológica de los recursos humanos (GHRM) y la calidad de servicios. Utilizó un método cuantitativo con contraste de hipótesis, de tipo correlacional y causal; se contó con la participación de 1004 encuestados de 19 hospitales de empresas estatales en toda Indonesia, quienes respondieron un cuestionario basado en escala Likert. Para probar la hipótesis de los investigadores se utilizó el coeficiente de determinación ($R^2 = 0.470$) y el estadístico t ($T = 6,862$) que confirman la hipótesis del investigador; concluyendo que la gestión ecológica de los recursos humanos está relacionada significativamente e influye sobre la calidad de servicio.

Gómez et al. (2020) realizaron un estudio a fin de examinar la gestión administrativa y las calidades de los servicios en un centro de salud de Ecuador. Fue básico, transversal, cuantitativo, descriptivo y no experimental. Para ello se manejó una muestra de 150 personas que fueron atendidas en ese nosocomio, a quienes se les aplicó dos cuestionarios, uno de ellos basado en el modelo Sequval. Se observa que el 53.3% de usuarios están de acuerdo con el equipamiento del hospital, el 33.33% está de acuerdo con las instalaciones del hospital. El 17.5% indica que aceptan la gestión administrativa del hospital y el 22.5% están conforme con los servicios otorgados. Se concluye que existen deficiencias en la gestión administrativa del hospital, principalmente para el abasto de medicamentos.

Allauca (2019) realizó una investigación en un hospital docente para poder comprobar la incidencia de la gestión administrativas sobre la calidad de atención hacia los usuarios. Para ello formuló una investigación hipotético deductivo, no experimental, descriptivo. Contó con la participación de 30 trabajadores administrativos y 305 usuarios del hospital, a quienes se les aplicaron un cuestionario de autoría propia. Se obtuvo que el 53% de usuarios percibe una atención prioritaria y donde el 25% de ellos indican un trato cortés por parte de los administrativos del hospital. El 49% de consumidores califica de aceptable la calidad de servicios del hospital, aunque el 42% también considera que solo de forma ocasional hay eficiencia en la gestión administrativas. Se concluye que se debe fortalecer la gestión de la administración y la calidad de servicios.

A nivel nacional se cita a: Perez (2021), ejecutó un estudio cuyo objeto principal era corroborar la correspondencia que hay entre gestión administrativas y desempeño

organizacional en una Red de Salud. Participaron 100 personas de ambos sexos a quienes un cuestionario de autoría propia en formato Likert. El 63% de participantes señalaron un bajo nivel en gestión administrativa, al igual que en sus dimensiones: planificación administrativa (66%), organización administrativa (54%), dirección administrativa (59%) y control administrativo (72%). El 58% de los participantes ellos refirieron un bajo desempeño laboral al igual que en sus dimensiones capacidad cognitiva (51%), capacidad afectiva (57%), capacidad psicomotora (56%) y motivación personal (68%). **Concluye que hay correlación significativa entre la gestión administrativas y desempeño laboral** ($\rho=0,719$), **señalando que, al fortalecer la gestión administrativa se mejorará el desempeño laboral.**

Vásquez (2021), ejecutó un estudio sobre gestión administrativas y la calidad de servicio en un establecimiento de Essalud; dicha investigación fue de tipo básica. No experimental, correlacional. Participaron 45 trabajadores administrativos y 45 usuarios asegurados, a quienes se le aplicó un cuestionario creado por la misma autora. Se obtuvo que existe una alta planeación (57.78%), alta organización (84.44%), alta identificación en el logro de metas (66.67%), además se observó un alto conocimiento de los instrumentos de gestión (80.00%) y una alta organización de recursos logísticos (62.22%); respecto a la variable de calidad de servicio, se describió una alta fiabilidad (75.56%), una alta capacidad de respuesta (57.78%), alta respuesta especializada (64.44%), una alta atención oportuna (82.22%) y una alta disponibilidad para la atención (66.67%). La autora concluye que hay una correspondencia directa y significativa entre las dos variables ($\rho= 0.577$).

Vela (2020), efectuó una investigación **con el objeto de identificar la asociación de la gestión administrativas y calidad de atención en un Hospital del distrito de Yarinacocha. Fue no experimental**, transversal, descriptivo y correlacional. Obtuvo la participación de 245 trabajadores del hospital y 245 pacientes, a cada uno se le empleó un cuestionario validado para cuantificar cada variable. En los resultados se aprecia que el 49% de ellos califican que hay una buena gestión administrativa, mientras que un 41% lo califican de excelente; la dirección se haya en nivel regular (51,8%), organización en nivel regular (49,4%), planeación en nivel regular (49%) y control en nivel bueno (46,9%). El 67.3% de pacientes perciben una deficiente calidad de atención y el 31,4% la calificación de regular; la dimensión tangibilidad se haya en regular nivel (53,7%), al igual que empatía (48,6%), seguridad (40,8%), confiabilidad (47,8%) y capacidad de respuesta (47,8%). **Se concluye**

que hay una asociación positiva entre gestión administrativas y calidad de atención ($r=0,518$).

Valverde & Zapata (2018), tuvieron como objetivo inferir la correlación entre gestión administrativas y calidad de atención en un hospital en el distrito de Jaén, Cajamarca. Para ello, realizaron una investigación básica, descriptiva correlacional, de diseño no experimental. El estudio poseyó la muestra de 40 trabajadores de un Hospital, el cuestionario ejecutado fue de autoría propia (para la medición de ambas variables). Los resultados de dicha investigación fueron: 75,00% manifiestan una percepción baja de la estructura orgánica, el 97,50% de entrevistados perciben bajo nivel de funciones y procedimientos, el 95% de los participantes indican un bajo manejo de recursos humanos, y un 52,50% de los colaboradores indican que existe un bajo nivel de usos de materiales y recursos informáticos; el 100% de usuarios indicó percibir un bajo nivel en la variable gestión administrativa. Conforme a la calidad de servicios se encontró: que el 80,00% de encuestados aseguran que existe baja eficacia de procesos; el 100% indica bajos resultados en su atención y en 100% indica baja calidad de atención. Se infirió que hay asociación entre gestión administrativas y calidad de atención ($r=0.8049$).

Vásquez (2018), realizó un estudio que buscó ilustrar la correspondencia entre gestión administrativas y satisfacción del servicio de atención de una entidad de salud en el distrito San Martín. Fue no experimental, descriptiva y correlacional. Participaron 151 personas, quienes desarrollaron un cuestionario de autoría propia (para la medición de ambas variables). Se resalta que el 55,6% de entrevistados perciben una media gestión administrativa y el 60,3% de ellos percibe una media satisfacción del servicio de atención. La autora concluye que se evidencia correspondencia positiva entre gestión administrativas y satisfacción de los usuarios ($r=0.617$). Así mismo, se observa, que la planificación, control, dirección y organización se relacionan positivamente con la variable satisfacción del servicio en atención ($r=0,506$; $r=0,516$; $r=0,540$ y $r=0,495$ respectivamente); por lo que se infiere que, a mejor nivel de la gestión en administración, mayor será la satisfacción del usuario.

A nivel regional se mencionan a: Hurtado (2022) estudió la gestión administrativa y calidad de atención en un hospital del estado en nuevo Chimbote. Para ello formuló una investigación no experimental, correlacional, transversal y cuantitativa. La muestra del

estudio estuvo compuesta por 30 trabajadores del hospital a quienes se les aplicó dos instrumentos de autoría propia (uno para cada constructo a explorar). Se aprecia que el 70% de participantes calificó en nivel regular la calidad de atención y el 53.3% de ellos percibe una regular gestión administrativa; además se corroboró que preexiste asociación positiva y significativa entre los dos constructos del estudio $r=0.731$.

Huerta (2022) ejecutó una investigación para evaluar la correspondencia entre la calidad de servicios y la gestión administrativa en pacientes atendidos en una entidad de salud mental del distrito de Huaraz. Este estudio fue cuantitativo, correlacional, no experimental y transversal, donde colaboraron 183 usuarios. El 97% de pacientes califican como alta la gestión administrativa y el 79% de ellos percibe una alta calidad de servicio; así mismo se aprecia una reciprocidad significativa entre ambos constructos de estudio ($\rho=0.757$), así misma fiabilidad se relaciona con empatía en $\rho=0.746$; además existe correspondencia entre fiabilidad y capacidad de respuesta $\rho=0.778$.

Alfaro (2021) efectuó una investigación para poder decretar si existe una correspondencia entre la gestión administrativas y calidad de servicio al paciente en el hospital regional de nuevo Chimbote. Para ello se realizó una investigación cuantitativa, no experimental, correlacional y transversal. Apoyaron 132 usuarios del hospital a quienes se les aplicaron dos cuestionarios de autoría propia. Se observa el 71% de usuarios califica de regular la gestión administrativa y el 73% de ellos califica de regular la calidad de los servicios al paciente. Se concluye que concurre una correspondencia significativa y alta entre las dos variables del estudio, además que dicha reciprocidad es positiva ($r=0.832$).

Marin et al. (2019) realizaron una investigación para evaluar la calidad de servicios y satisfacción del cliente en un hospital de Huaraz, para ello realizaron una investigación no experimental, descriptivo, transversal. Participaron 94 usuarios (mujeres y varones) que desarrollaron un cuestionario SERVQUAL. Se observa que existe una baja calidad de tangibilidad (43%), un nivel modesto de confiabilidad (46%), seguridad en nivel modesto (44%), prontitud de respuesta en nivel modesto (40%) y empatía en nivel modesto (55%). Se concluye que la calidad plasmada en los servicios incide en el 40% de la satisfacción que ostenta el usuario.

Peña (2018) investigó sobre la gestión administrativa y calidad del servicio en la localidad de Huari. Para ello se realizó un estudio no experimental, transversal y correlacional con la cooperación de 328 usuarios a quienes se les aplicó dos cuestionarios, uno basado en los estudios de Vásquez y otro basado en los estudios de Munch. Se aprecia que el 68% de participantes perciben un moderado nivel de gestión administrativa, el 70.1% perciben nivel moderado de planeación; el 57.9% de ellos divisan un nivel moderado de organización; el 61.9% perciben nivel moderado de integración y el 41.5% de ellos distinguen un nivel moderado de dirección. En relación a la calidad de servicios, el 55.2% de los participantes lo aprecian en nivel moderado, el 55.2% distinguen un nivel moderado de fiabilidad y el 50.3% de ellos califican de moderado la interacción personal. Se concluye que hay asociación entre ambas variables ($\rho=0.805$).

Con relación al marco teórico de gestión administrativa; Chiavenato (2019) indica que es una guía metódica y sistematizada que abarca una cadena de actividades direccionadas a prever, instituir, administrar y fiscalizar recursos y competencias alineados a los objetivos organizacionales que se quieren alcanzar; cuyo liderazgo necesita tomar decisiones a lo largo del proceso para ofrecer resultados al público estratégico de la entidad.

Aliaga y Zapata (2021), definen a la gestión administrativa como la prevención, corrección y aplicación de decisiones racionales, cuyo fin es dar servicios de calidad en todo ámbito, teniéndose que evaluar y abordar aspectos relevantes para la medición de los resultados obtenidos.

Beltrán y López (2018), aseveran que la gestión administrativa es un dogmatismo social, compuesta por técnicas, prácticas y principios morales y humanos que permiten que el esfuerzo cooperativo logre alcanzar los propósitos institucionales.

Mendoza (2017), menciona que la gestión administrativa es portadora de operaciones coherentes alineadas y encaminadas a la obtención de objetivos, mediante el acatamiento de la gestión, tales como planear, organizar, dirigir y controlar, es decir, la gestión administrativa tiene un carácter sistémico direccionado a consumir fehacientemente con la misión y la visión de la entidad.

Ramírez et al. (2017), consideran que la gestión administrativa es una herramienta auxiliar que garantiza a las organizaciones y empresas el poder conseguir desenvolvimiento efectivo dentro de todas las áreas que le compone, no solo en relación a sus recursos propios, sino también a poder mantener la capacidad de crecimiento y expansión de la entidad.

Chiavenato (2019), hace mención a las siguientes teorías:

Teoría de relaciones humanas, creado por Mayo en la cuarta década del siglo XX; esta teoría considera que las motivaciones del trabajador, no solo es de tipo económica, sino también de la necesidad de actualizarse y aprender conocimiento relacionados con su trabajo; este enfoque, analiza la adaptación del trabajador al entorno del trabajo, donde Munsterberg (1916) introduce la psicología aprovechada en las organizaciones y el manejo de test para la selección de personal.

Teoría neoclásica, impulsada principalmente por Drucker (1935 – 1999), cuyo enfoque consiste en identificar las labores del administrador y a partir de ello establecer los principios esenciales de la práctica de la administración, incluyendo toda situación organizacional que tenga valor predictivo.

Teoría de la contingencia, menciona que no existe una sola forma de gestión ya que toda entidad se somete a condiciones sociales cambiantes, por lo que debe existir un cambio organizacional dinámico; esta teoría enfatiza la naturaleza multivariada de las entidades y evalúa como estas operan en diversas condiciones socioculturales y en demanda del desarrollo tecnológicos.

Chiavenato (2019), menciona que la administración presenta las siguientes dimensiones:

Planificación: Se basa en el diseño de meta y objetivo de la empresa, así como establecer los recursos necesarios (materiales, financieros, humanos) y las actividades (funciones) que se deben de ejecutar dentro de un determinado plazo (corto, mediano, largo plazo).

Organización: Consiste en distribuir y ordenar el talento humano, materiales, equipos, muebles y valor económico, generando una estructura que permita a la empresa el poder ordenar y desarrollar su trabajo para el logro de objetivos, para tal fin, se debe generar el organigrama funcional y estructural, seleccionando personas idóneas para cada cargo a desempeñar dentro de la entidad.

Dirección: Es poder motivar e incentivar a cada trabajador de la empresa, para la correcta ejecución y cumplimiento de sus labores, mediante una comunicación asertiva, fluida y eficaz en cada área de trabajo, estableciendo mecanismos de evaluación permanente a cada uno de ellos.

Control: Radica en poder verificar de manera periódica que las actividades diarias se realicen de forma oportuna y adecuada, optimizando la toma de decisiones, reorganizando actividades, corrigiendo problemas (en las labores, de conflicto entre los trabajadores o en la atención a los clientes), además de poner llevar un registro (físico o virtual) del avance o de la adquisición de logros, evaluando cada resultado obtenido.

El Ministerio de Salud del Perú [MINSA], acorde con su ayuda memoria 2022, menciona que la Directiva de Formulación de Documentos Técnicos-Normativos de Gestión Institucional (MINSA, 2006) y el nuevo modelo de gestión en el sector salud (MINSA, 2020), basan a la gestión administrativas en el sector de salud como un conjunto de normas, estrategias e instrumentos de control para la toma eficaz y oportuna de decisiones, que se sustenta en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) que formaliza las competencias y responsabilidad del personal jerárquico sobre las personas, procesos y resultados de su entidad, atendiendo además, al eficiente uso de los recursos necesarios para tal finalidad. El MINSA también otorga libertad de procedimientos, principios y normas para el sector privado, asegurando de igual forma, el cumplimiento de políticas sanitarias.

Los modelos de gestión están divididos en cuatro subsectores: el Minsa y los Gobiernos regionales (GORE), las Sanidades de Fuerzas Armadas del país (FF.AA.) y de la Policía Nacional del Perú (PNP), el Seguro Social de Salud (EsSalud) y el subsector privado.

La Ley N.º30895 (2018), permite que la gestión administrativa en el sector de salud centre sus objetivos a la satisfacción de necesidades sanitarias de los usuarios, permitiendo un monitoreo permanente a los indicadores de desempeño, los cuales son factibles a ajustarse y reevaluarse.

Sobre la calidad de servicio; se cita a los autores Yoon y Cheon (2020), definen a la calidad de servicios como una reflexión de valor que efectúa el consumidor referente al estado de una prestación que comprende la inexistencia de fallas en cada nivel organizativo de la entidad, desde el personal directivo hasta el personal de atención que está en contacto con la prestación.

Shi y Shang (2020), refieren que calidad de servicios es el direccionamiento de actividades a la obtención de ganancia, supervivencia organizacional y ventaja competitiva frente a otras entidades, ya sea en el ámbito público o privado, direccionando sus logros a mantener la membresía de sus usuarios.

Castañeda (2021) define a ² la calidad de servicios como cubrir y rebasar las expectativas de los usuarios, manteniendo la fidelización de los mismos y previniendo problemas o dificultades que pueden generar malas experiencias durante el proceso.

Castañeda (2018), menciona ⁵ que la calidad de servicio se fundamenta en cubrir y sobrepasar las expectativas de los clientes, mediante la fidelización de los consumidores y la adhesión de sus recomendaciones como parte de la política de la empresa; la calidad de servicio indaga sobre los problemas, dificultades y demás experiencias que obtiene el usuario durante su proceso de consumo (del bien, producto o servicio), implementando planes de mejora continua.

Molina (2014) opina que la calidad de servicios reside en efectuar y rebasar con las expectativas del usuario, referente a como este percibe que el servicio ofrecido y brindado satisface sus necesidades.

Chacón y Rugel (2018) nos mencionan las siguientes Teorías de ² la calidad de servicio:

Teoría de la calidad total, propuesto por Feigenbaum, postula que la calidad es estar orientado a la excelencia y no hacia el defecto, por lo que la implementación de servicios de calidad es una responsabilidad fundamental de la dirección; donde la calidad no es una medición estadística, sino que forma parte de la cultura organizacional.

Teoría de los 13 principios, creado por Viveros, quien forma una doctrina institucional, basada en 13 buenas prácticas, las cuales deben ser implementadas en una entidad para lograr la calidad tanto en el producto como en la prestación que se promete, siendo ello compromiso de cada uno de los trabajadores de la entidad, buscando soluciones a los problemas y evitando la justificación de errores.

La teoría de Kaizen, proveniente de las palabras Kai (cambio) y zen (mejora), enfoca la perfeccionamiento continuo y fomenta la calidad a través de cambios continuos dentro de la entidad, su filosofía se basa en buscar y aprovechar nuevas oportunidades de mejora, su objetivo es la optimización de cada proceso, a través de la reformulación o eliminación de elementos pocos eficaces en la producción, ello reconociendo y enfocándose en las necesidades de los usuarios, eliminando así tramites o elementos que hagan perder el tiempo a cada parte involucrada (entidad y usuario), además este enfoque busca incentivar que los colaboradores de la entidad mejoren su propio rendimiento.

Numpaqué y Rocha (2016), mencionan que el modelo SERVQUAL permite vislumbrar las perspectivas de un usuario conforme a un determinado servicio, por lo que presenta las siguientes dimensiones de la calidad del servicio:

Fiabilidad: Es la capacidad para realizar la prestación prometida de forma cuidadosa y virtuosa; evitando que este posea algún tipo de error (voluntario o involuntario). Se trata de la virtud y eficiencia en la prestación; aprovechando los materiales y tiempo mediante un proceso correcto, en el cual el servicio cumpla con las funciones y expectativas para el cual fue creado. Cuando el servicio es defectuoso supone mayores costos a la empresa, además de que el cliente insatisfecho dudará en contratar nuevamente el servicio.

Capacidad de respuesta: es otorgar una atención rápida y sólida a los requerimientos del usuario, teniendo siempre la disposición de ayudar en cada duda que presente. El usuario al querer adquirir un servicio también busca empoderarse, capacitarse y progresar, por ello la transmisión de información es de vital importancia; la destreza de respuesta no solo se da en la venta de la prestación, sino también en el seguimiento de la misma.

Seguridad: se basa en la credibilidad de la información transmitida por el trabajador hacia el cliente; el uso de conocimiento empleado sirve para dar respuesta y solución a cada interrogante plasmada por el usuario. La experiencia, competencia y credibilidad brindan seguridad al usuario y le da la confianza suficiente para estar tranquilo con el trámite realizado.

Empatía: es la habilidad para dar una atención individualizada y personalizada, creando una conexión sólida con el usuario; la empatía es fundamental para poder comprender el mensaje, los deseos y pensamientos del usuario. No todos tienen los mismos problemas o necesidades, tampoco la misma forma de actuar; por ello es importante que la entidad se amolde al carácter del usuario, evitando discusiones innecesarias e improductiva.

Elementos tangibles: involucra toda la instalación física, bienes, muebles, equipo tecnológico, uniforme de personal y todo aquello que permita reconocer a los trabajadores de la entidad. Los elementos tangibles también involucran los medios de comunicación interna de la empresa (vías de comunicación tecnológicas entre el personal), así como la comodidad y confort ofrecida dentro de las instalaciones.

Conforme a la Resolución Ministerial N.º 519-2006, las entidades sanitarias del país están en la obligación de implementar un sistema que permita la mejora incesante de la calidad de servicios brindados, garantizando siempre la seguridad del usuario, a través de la

evaluación del desempeño del propio sistema implementado. Dicha resolución ministerial contempla como dimensiones de calidad:

- a. Técnico-científica, referido a la efectividad para mejorar ¹ la salud de la población objetivo y la continuidad de los diversos servicios ofrecidos.
- b. Humana, que abarca el derecho a la persona, además de brindar información completa al usuario, respondiendo a cada duda de forma interesada y amable.
- c. Entorno, que se refiere a la limpieza, orden, seguridad y privacidad de los diversos entornos y ambientes del hospital.

La normativa antes mencionada enmarca lineamientos de calidad mediante la misión y visión de los sistemas de gestión, salvaguardando en todo momento y circunstancia la calidad de las prestaciones ofertadas, toda vez que esta incide en la salud de los afiliados, además de la instauración de políticas de calidad en correspondencia con los servicios de salud para los consumidores, además de cultura ética y de calidad por parte de los trabajadores, además ¹ de la correcta gestión de recursos para la calidad en salud; dichos principios de la gestión de calidad en salud enmarcan:

- Liderazgo
- Enfoque al usuario
- Enfoque apoyado en procesos
- Participación de los trabajadores
- Mejora perpetua de la calidad
- Enfoque sistémico para la gestión
- Relaciones de beneficio recíproco con el proveedor
- Directivas basadas en evidencias

Respecto a los paradigmas de la presente investigación, Díaz (2019) menciona a:

- a. Positivismo: considera que todo objeto o cosa que se pueda sentir y experimentar, son hechos y sujetos susceptibles a una exploración científica mediante su contraste empírico, siendo así legitimizada por la ciencia, pero que ningún conocimiento es universal, sino que se este se aplica de forma exacta a un contexto y tiempo determinado. Por ello Popper (1981) menciona que la ciencia debe basarse en el método deductivo, a través de hipótesis que puedan contrastarse con hechos verídicos in situ., los cuales son

factibles a replicarse. El positivismo alega la independencia entre el investigador y el constructo investigado.

- b. Post positivismo: postula que las teorías, antecedentes de investigación y conocimiento propio del investigador influyen sobre el constructo que se observa y analiza, indicando que se pueden refutar conocimientos erróneos en respuesta a la evidencia adquirida, así mismo teorizan que toda realidad es compartida, no excluyendo las demás interacciones que ocurren entre sí, es decir los indicadores empíricos sirven para conectar la teoría con los fenómenos observados. La principal diferencia es que mientras que el positivismo sostiene que la realidad esta manejada por leyes naturales y mecanismos fuera del alcance del investigador, el post positivismo recalca el control que puede tener el investigador sobre el fenómeno a investigar, es decir avala los estudios cualitativos como creencia filosófica que el conocimiento no es sólido e inmodificable, sino que es transformable.

II. METODOLOGÍA

2.1. Enfoque, tipo

Enfoque y tipo

De enfoque cuantitativo, porque utilizó el análisis y recolección de información para dar contestación a las incógnitas de investigación y resolver las hipótesis de estudio, confiando en el conteo, comprobación numérica y uso de instrumentos estadísticos para poder establecer con precisión los patrones de actuación de las variables en la población objetivo (Hernández & Mendoza, 2018).

Fue básica, encaminándose a un discernimiento más justo, mediante la perspicacia de las peculiaridades primordiales de los fenómenos de estudio, de los eventos visibles o de las crónicas que instituyen los entes de estudio (CONCYTEC, 2018).

Métodos de investigación

Método estadístico descriptivo: porque analizó las particularidades del fenómeno en la población objetivo tratando de establecer su incidencia y niveles (Conexión ESAN, 2016).

Método Deductivo: porque extrajo ¹⁶ una conclusión en base a una inferencia o a una serie de proposiciones que se asumieron como verdaderas (Córdova, 2011).

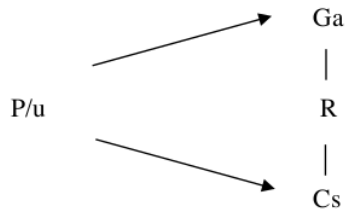
2.2. Diseño de investigación

Fue no experimental, toda vez que se evitó la manipulación, alteración o influencia (premeditado o no deliberado) de los constructos de estudio, se observaron su comportamiento en su entorno natural (Arias & Covinos, 2021).

Así mismo, fue de tipo transversal, pues recopiló y analizó los datos obtenidos durante un periodo determinado de tiempo (Cvetkovic et al., 2021).

Fue correlacional, toda vez, que buscó variables que parecen interactuar entre sí, de tal forma que si una variable cambia o modifica su comportamiento; existirán indicios contrastables que la otra variable también cambió o modifico su comportamiento, ya sea en disposición creciente o decreciente (Escarcega, 2022).

Esquema de investigación:



P/u = Trabajadores administrativos y usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote
2023

Ga = Gestión administrativas del hospital

Cs = Calidad de servicios

R = Posible relación existente entre dichas variables

¹ 2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Se describe como el conjunto global de elementos del estudio, que es delimitado dentro de un contexto social, cultural o étnico por el investigador, según la formulación del estudio (Arias & Covinos, 2021).

Población 1: estuvo compuesta por 46 trabajadores administrativos del Hospital de estudio.

Tabla 1
Personal administrativo del Hospital La Caleta II-2

Área	Cantidad de trabajadores
Legajos	2
Remuneraciones	8
Recursos humanos	5
Logística	7
Economía	7
Tesorería	7
Admisión	10
Total	46

Nota: Distribución de trabajadores por área del hospital

Población 2: conformada por 78,800 usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote, conformada al 2022.

Tabla 2

Personas usuarias del Hospital La Caleta II-2

Rango de edad	Cantidad de usuarios
Menor de edad	43011
Mayor de edad	35789
Total	78800

Nota: Información obtenida mediante historias clínicas activas al año 2022

a. Criterios de inclusión

- Trabajadores contratados bajo cualquier régimen laboral (CAS, 728, 276)
- Usuario mayor de edad y que cuente con historia clínica dentro del hospital.
- Ostente un buen estado de salud mental.
- Acepte la ejecución de los cuestionarios que se le otorgue.
- No exteriorizar alguna incapacidad física.

b. Criterios de exclusión

- Trabajadores services.
- Usuario menor de edad y que no cuente con historia clínica (usuario nuevo).
- Manifiestar considerables problemas de razonamiento o cognición.
- Impedir la ejecución de los cuestionarios o bien, realizarlo a medias.
- Ostentar alguna incapacidad física, visual, auditiva o lingüística.

Muestra

Muestra 1: Estuvo conformado por 46 trabajadores administrativos del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023

Tabla 3*Cantidad de personal administrativo seleccionado para el estudio*

Área	Cantidad de trabajadores	Tipo de muestreo utilizado
Legajos	2	No probabilístico
Remuneraciones	8	
Recursos humanos	5	
Logística	7	
Economía	7	
Tesorería	7	
Admisión	10	
Total	46	

Nota: Cantidad de muestra respecto al personal administrativo, obtenida mediante muestreo no probabilístico.

Muestra 2: Estuvo conformado por 46 personas usuarias de dicho hospital.

Tabla 4*Cantidad de usuarios seleccionados para el estudio*

Sexo	Cantidad de usuarios	Tipo de muestreo utilizado
Varón	23	No probabilístico
Mujer	23	
Total	46	

Nota: Cantidad de muestra respecto a usuarios del hospital, obtenida mediante muestreo no probabilístico.

Muestreo

Es una técnica mediante el cual se obtiene una proporción significativa de la población; la cifra de la muestra se obtiene a través de un cálculo estadístico o de forma premeditada, la cual responde a los intereses del investigador (Hernández et al., 2014).

Se utilizó dos tipos de muestreos no probabilísticos: el muestreo por conveniencia (Hurtado, 2000) para el personal administrativo y el muestreo aleatorio simple (Qualtrics, 2020) para seleccionar los usuarios del hospital.

Variables de estudio

Variable N°01: Gestión administrativa

Definición conceptual: “Proceso metódico, ordenado y sistemático que envuelve una serie de diligencias direccionadas a prever, organizar, regir y fiscalizar recursos y competencias alineados a los objetivos organizacionales que se quieren alcanzar; cuyo liderazgo necesita tomar decisiones a lo largo del proceso para ofrecer resultados al público estratégico de la entidad”. (Chiavenato, 2019)

Definición operacional: Se evaluó mediante un Cuestionario de Gestión Administrativa Hospitalaria – CGEAH, considerando las dimensiones de: planificación (cuatro indicadores), organización (tres indicadores), dirección (tres indicadores) y control (tres indicadores), todo ello mediante la escala de medición ordinal.

Dimensiones: planificación (ítems del uno al ocho), organización (ítems del nueve al catorce), dirección (ítems del quince al veinte) y control (ítems del veintiuno al veintiséis)

Escala de medición: Es tipo Likert (de 1 punto a 5 puntos), distribuido en 26 ítems y sometido al nivel de medida ordinal.

Variable 2: Calidad de servicios

Definición conceptual: “Es un juicio de valor que realiza el usuario referente a la fase de una prestación que comprende la inexistencia de fallas en cada uno de los diversos niveles de clasificación de la entidad, desde el personal directivo hasta el personal que está brindando la prestación” (Yoon y Cheon, 2020).

Definición operacional: Se valoró mediante un Cuestionario de Calidad de Servicio Hospitalario - CCASEH, considerando sus dimensiones de: confiabilidad (tres indicadores), capacidad de respuesta (tres indicadores), seguridad (tres indicadores), empatía (tres indicadores) y elementos perceptibles (tres indicadores), todo ello mediante la escala de medición ordinal.

Dimensiones: fiabilidad (ítem del 1 al 6), capacidad de respuesta (ítem del 7 al 12), seguridad (ítem del 13 al 18), empatía (ítem del 19 al 24) y elementos tangibles (ítem del 25 al 30).

Escala de medición: Es tipo Likert (de 1 punto a 5 puntos), agregado por 30 ítems y sometido al nivel de medición ordinal.

Tabla 5
Proceso operacional de los constructos de estudio

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
Gestión administrativa	"Es un proceso sistemático que implica una serie de actividades direccionadas a prever, organizar, dirigir y controlar recursos y competencias alineados a los objetivos organizacionales que se quieren alcanzar; cuyo liderazgo necesita tomar decisiones a lo largo del proceso para ofrecer resultados al público estratégico de la entidad". (Chiavenato, 2019)	La gestión administrativa se evaluará mediante el Cuestionario de Gestión Administrativa Hospitalaria - CGEAH, considerando las dimensiones de: planificación (4 indicadores), organización (3 indicadores), dirección (3 indicadores) y Control (3 indicadores), todo ello mediante la escala de medición ordinal.	Planificación	a) Diseño de metas y objetivos b) Manejo de recursos necesarios c) Gestión del tiempo d) Ambiente de trabajo adecuado	1,2,3,4,5,6,7,8	Cuestionario	Ordinal 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre
			Organización	a) Distribución de tareas b) Personal adecuado para el puesto c) Ajustes en las actividades	9,10,11,12,13,14		
			Dirección	a) Incentivar al personal al logro de objetivos b) Comunicación adecuada con el personal c) Evolución constante	15,16,17,18,19,20		
			Control	a) Comparación de los resultados b) Sugerencias del personal c) Evaluar el producto culminado	21,22,23,24,25,26		
Calidad de servicio	"La calidad de servicio es un juicio de valor que realiza el usuario referente al estado de un servicio que comprende la inexistencia de fallas en todos los niveles de organización de la entidad, desde el personal directivo hasta el personal que está en contacto con el servicio". (Yoon y Cheon, 2020)	La calidad de servicio se evaluará mediante el Cuestionario de Calidad de Servicio Hospitalario - CCASEH, considerando las dimensiones de: fiabilidad (3 indicadores), capacidad de respuesta (3 indicadores), seguridad (3 indicadores), empatía (3 indicadores) y elementos tangibles (3 indicadores), todo ello mediante la escala de medición ordinal.	Fiabilidad	a) Eficacia de atención b) Resolución de problemas c) Satisfacción del cliente	1,2,3,4,5,6	Cuestionario	Ordinal 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre
			Capacidad de respuesta	a) Disposición de apoyo al usuario b) Transmisión clara y precisa de información c) Seguimiento del servicio	7,8,9,10,11,12		
			Seguridad	a) Credibilidad de información b) Personal capacitado c) Tranquilidad después de la atención brindada	13,14,15,16,17,18		
			Empatía	a) Comprensión	19,20,21,22,23,24		

de los deseos
del usuario
b) Trato
amable y
cordial
c) Adecuado
uso del
tiempo para
consultas

Nota: Operacionalización de las variables, basadas en la teoría de Chiavenato (gestión administrativa) y en el modelo SERVQUAL (calidad de servicio).

2.4. Técnica e instrumento de recojo de datos

Técnica de recojo de datos

Se utilizó la encuesta escrita (trazada en medio digital e impresa para su aplicación), la cual es un método que recopila datos, comentarios e información por medio de una serie de interrogantes específicas, en mérito a los intereses de lo que se desea indagar o confirmar (Hernández et al., 2014).

Instrumentos de recojo de datos

En la cosecha de datos, fueron utilizados dos cuestionarios generados específicamente para el análisis de los constructos, direccionados al campo clínico (hospital) (anexo 01), el cual agrupó una constante de interrogantes por dimensión y variable, que tienen como finalidad obtener información sobre una temática, evento o situación en particular (Zacarías & Supo, 2020).

Se emplearon el Cuestionarios de Gestión Administrativas Hospitalaria - CGEAH y el Cuestionarios de Calidad de Servicios Hospitalario - CCASEH; dichos instrumentos son de autoría propia y están validados por 3 profesionales del grado de maestro, ello mediante juicio de peritos.

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Dichos insumos fueron aprobados mediante juicios de expertos, el cual es un informe de personas con experiencia en el tema, pudiendo otorgar evidencia, juicio y valoración reconocida (Escobar & Cuervo, 2008).

Tabla 6*Relación de expertos para validación de instrumentos*

Apellidos y nombres	Grado académico	Veredicto
Mg. Romero Milla Arelyz Filomena	Maestra en Gestión de Servicios de la Salud	Aplicable
Mg. Javes Aguilar María del Pilar	Maestra en Salud Pública	Aplicable
Mg. Torres Carrillo Roberto Carlos	Doctor en Estadística	Aplicable

Nota: Expertos seleccionados por tener afinidad en gestión de servicios en salud (por ser la investigación en hospital) y por tener conocimiento en estadística (para la validación del instrumento basada en Alpha de Crombach).

Tabla 7*Índice de validez obtenida mediante juicio de expertos*

Instrumento	V Aiken					Escala General
	Dimensión 10	Dimensión 20	Dimensión 30	Dimensión 40	Dimensión 50	
Cuestionario de gestión administrativas hospitalaria - CGEAH	1	1	1	1		1
Cuestionario de calidad de servicios hospitalario - CCASEH	0.981	1	1	1	1	0.996

Nota: Índices de V de Aiken obtenida a nivel de variable y dimensiones.

La confiabilidad de estos instrumentos esta dado por una prueba piloto, la cual se realizó con la participación de 16 trabajadores administrativos y 16 usuarios del hospital, el cual otorgó:

Tabla 8*Fiabilidad del CGEAH*

	Cronbach Alpha
Planeación	0,920
Organización	0,904
Dirección	0,927
Control	0,953
Escala general	0,979

Nota: Índice de Alpha de Crombach por variable y dimensión, que permitió la conservación de la totalidad de ítems.

Tabla 9

Fiabilidad del CCASEH

	Cronbach Alpha
Fiabilidad	0,940
Capacidad de respuestas	0,899
Seguridades	0,939
Empatías	0,885
Elementos tangibles	0,874
Escala general	0,980

Nota: Índice de Alpha de Crombach por variable y dimensión, que permitió la conservación de la totalidad de ítems.

2.5. Técnica de procesamiento y análisis de información

Técnicas de procesamiento de datos

Se procesó inicialmente a través de la aplicación de los cuestionarios de forma física y su corrección se realizó de forma manual, obteniendo así los resultados por cada pregunta de cada persona encuestada (trabajadores y usuarios); luego los datos se vaciaron al software estadístico IBM SPSS v29 y fueron organizados a nivel de ítem (pregunta), dimensiones y variables, además de codificarlos por sus niveles correspondientes.

Análisis de datos

a) Análisis univariado (estadística descriptiva):

En ella se elaboró la base de información concerniente a las variables estudiadas. Se elaboraron la distribución de frecuencias mediante tablas y con ellas se abordó la interpretación. Para la parte del análisis descriptivo y la elaboración de tablas respectivas, en donde se visualiza la desviación estándar, media, varianza y moda se empleó el programa SPSS en su versión 29.

b) Análisis bivariado (estadística inferencial):

Para realizar un adecuado contraste de las hipótesis de la investigación, se utilizó y abordó con el programa estadístico SPSS en su versión 29.

Como la muestra es pequeña a 50 elementos, se manejó la prueba de Shapiro Wilk con la finalidad de determinar la normalidad de la distribución de datos; en dicha prueba se observó la significancia de 5%.

Se observó que el nivel de significancia es menor al 0.05, ello comprobó que la distribución de los datos no es normal, por ende, se empleó un estadístico no paramétrico, que en este caso se manejó el Rho de Spearman.

2.6. Aspectos éticos en la investigación

Se contó con los siguientes valores éticos:

Integridad: Resnik (2016) menciona que la integridad implica planificar, desarrollar y reportar la investigación, respetando en todo momento los derechos de los participantes del estudio, donde el investigador debe ser sincero en todo momento sobre las etapas del presente estudio y su finalidad, además que el análisis de datos y su presentación debe ser completa y precisa.

Confiabilidad: Resnik (2016) mencionan que la investigación debe dar a conocer solo datos reales, evitando su manipulación o falla en su medición (error); donde el investigador es responsable de la veracidad de las reseñas presentadas, así como sus desenlaces y recomendaciones a la comunidad científica.

Objetividad: Resnik (2016) refiere que los investigadores no deben mezclar sus opiniones o percepciones personales respecto a su propia investigación; los valores personales, creencias o prejuicios deben quedarse en segundo plano para impedir desorientaciones en el diseño de investigación, análisis de la data e interpretación de la averiguación. Esto también involucra la selección de la muestra y el juicio de expertos; siendo de entera responsabilidad del investigador, el mantener su imparcialidad desde la planificación hasta la finalización de su investigación (financiamiento, publicación, contratación y promoción).

Confidencialidad: Crum et al. (2020) menciona que a pesar de que existe una situación de consentimiento informado, este debe respetar el manejo y administración de la información recopilada de cada participante y que se plasmará en la investigación; dicha difusión no puede en ningún momento (corto o largo plazo), generar algún tipo de perjuicio en la vida de los participantes; así mismo, se debe respetar en todo momento el anonimato de los participantes, quienes además, se hayan en el libre derecho de renunciar al proceso de investigación de forma unilateral, si ellos lo ven por conveniente.

III. RESULTADOS

Tabla 10

Nivel de la gestión administrativa y sus dimensiones

	Malo		Regular		Bueno	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Gestión administrativa	4	8.7	38	82.6	4	8.7
Planificación	4	8.7	38	82.6	4	8.7
Organización	0	0	44	95.7	2	4.3
Dirección	4	8.7	42	91.3	0	0
Control	14	30.4	32	69.6	0	0

Nota: Distribución en frecuencias y porcentajes de gestión administrativa y sus respectivas dimensiones, en el personal administrativo del hospital La Caleta II-2 de Chimbote.

En la tabla superior se consigue identificar que el 8.7% de los trabajadores perciben mala gestión de gestión administrativa, mientras tanto, el 82.6% de ellos perciben regular nivel de gestión administrativa y solo el 8.7% de los trabajadores del hospital indica una buena gestión administrativa. Ante este resultado, se rechaza la hipótesis del investigador que refiere: “La gestión administrativa del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023-Piura 2022, posee un nivel bueno”.

Para sus dimensiones; se evidencia que 82.6% de participantes califican de regular la planificación en el hospital La Caleta, es decir existirían ligeros problemas en interacción entre los objetivos corporativos y correcto uso de recursos necesarios para su cumplimiento; además el 95.7% de ellos indica que existe una regular organización en dicho nosocomio, lo que se traduce en que debe existir mejoras en el desarrollo del trabajo y orientarlo más a su fiel cumplimiento acorde al organigrama de la entidad. El 91.3% señala una dirección regular, toda vez que se debe mejorar la comunicación entre el área directiva y los demás trabajadores administrativos; y el 69.6% indica que existe un control regular, plasmando así la falencia para llevar un control riguroso de los avances de los objetivos institucionales propuestos.

Tabla 11*Nivel de la calidad de servicio y sus dimensiones*

	Bajo		Medio		Alto	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Calidad de servicio	0	0	40	87	6	13
Fiabilidad	4	8.7	38	82.6	4	8.7
Capacidad de respuesta	2	4.3	44	95.7	0	0
Seguridad	0	0	46	100	0	0
Empatía	0	0	38	82.6	8	17.4
Elementos tangibles	2	4.3	44	95.7	0	0

Nota: Distribución en frecuencias y porcentajes en calidad de servicios y sus respectivas dimensiones en los usuarios del hospital La Caleta II-2 de Chimbote.

Se logra prestar atención que solo un 13% de los usuarios percibe alto nivel de calidad de servicio, mientras tanto que el 87% de ellos percibe el nivel medio y no se demuestran niveles bajo de calidad de servicio. Ante este resultado, se objeta la hipótesis nula y se corrobora la hipótesis del investigador que refiere: “El nivel de la calidad de servicio a los usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023-Piura 2022, es media”.

En sus dimensiones; se evidencia que el 82.6% de los usuarios del hospital La Caleta perciben una fiabilidad media, evidenciando que la virtud y eficiencia de servicios aún está en proceso de mejora; el 95.7% de ellos revela nivel medio de capacidad de respuesta, toda vez que se necesita generar mecanismos que permitan una atención más rápida dada la gran demanda de atenciones que solicitan en el hospital. El 100% de los usuarios señala nivel medio de seguridad, logrando que los usuarios se sientan seguros con la información transmitida hacia ellos. El 82.6% de ellos refiere un nivel medio de empatía, percibiendo la comprensión a sus necesidades por parte del personal administrativo y el 95.7% de dichos usuarios manifiesta nivel medio de elementos tangibles; por lo que se debe realizar mejoras en la infraestructura del hospital, así como en sus bienes muebles y equipo tecnológico.

Tabla 12
Test de normalidad para variables y dimensiones

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa.	.943	46	.026
Planificación	.956	46	.082
Organización	.791	46	.000
Dirección	.939	46	.018
Control	.910	46	.002
Calidad de servicio.	.950	46	.047
Fiabilidad	.868	46	.000
Capacidad de respuesta	.960	46	.113
Seguridad	.930	46	.008
Empatía	.820	46	.000
Elementos tangibles	.784	46	.000

Nota: Prueba de normalidad efectuada a variables y dimensiones, mediante el software SPSS.

Dada la cantidad muestral (46 participantes para cada variable), se ha decidido realizar la prueba de normalidad mediante el test de Shapiro-Wilk, observándose una significancia de <0.05 (0.026 para el constructo gestión administrativa y 0.47 para el constructo calidad de servicios), por tanto, se objeta la hipótesis nula y se concluye que no hay normalidad en la distribución, por consiguiente, se manejó una prueba estadística no paramétrica para su análisis.

Para las dimensiones del constructo gestión administrativa, se empleó la prueba de normalidad mediante el test de Shapiro-Wilk, observándose una significancia de <0.05 para la mayoría de las dimensiones de gestión administrativa (exceptuando la dimensión planificación), por lo tanto, se niega la hipótesis nula y se verifica que la distribución no es normal, por consiguiente, se ejecutó de forma preferente una prueba estadística no paramétrica para su análisis.

Para las dimensiones de calidad de servicios, se usó la prueba de normalidad mediante el test de Shapiro-Wilk, observándose una significancia de <0.05 para la mayoría de las dimensiones del constructo calidad de servicio (exceptuando el factor capacidad de respuesta), por lo que se impugna la hipótesis nula y se verifica que la frecuencia no es normal, por consiguiente, se ejecutó de forma preferente una prueba estadística no paramétrica para su análisis (Rho de Spearman).

5 Prueba de hipótesis

Hipótesis generales

HG₀: No existe relación positiva y significativa entre gestión administrativa y la calidad de servicio del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023.

HG_a: Existe relación positiva y significativa entre gestión administrativa y la calidad de servicio del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023.

Tabla 13
Análisis no paramétrico de gestión administrativa y la calidad de servicio

	Gestión Administrativa	Calidad de Servicio.
Gestión Administrativa	Coefficiente de Rho de Spearman	1
	Significancia (p valor)	.923**
	N	46
Calidad de Servicios	Coefficiente de Rho de Spearman	.923**
	Significancia (p valor)	1
	N	46

Nota: Prueba basada en Rho de Spearman, para ambas variables de estudio.

Se plasma la correspondencia entre gestión administrativa y calidad de servicio, determinándose que sí existe tal correlación (sig. bilateral <.001). Dicha correlación es positiva y altamente significativa (rho=0.923). Por lo tanto, se impugna la hipótesis nula y se admite la hipótesis del alterna que refiere: “Existe relación positiva y significativa entre gestión administrativa y la calidad de servicio del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023”.

Hipótesis específicas

He3₀: No coexiste ² relación positiva y significativa entre la planeación y calidad de servicio a los usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023

He3_a: Coexiste ² relación positiva y significativa entre la planeación y calidad de servicio a los usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023

Tabla 14 ²
Análisis no paramétrico de planeación y calidad de servicio

		Planeación	Calidad de Servicio.
Planeación	Coefficiente de Rho de Spearman	1	.903**
	Significancia (p valor)		.000
	N	46	46
Calidad de Servicios	Coefficiente de Rho de Spearman	.903**	1
	Significancia (p valor)	.000	
	N	46	46

Nota: Prueba estadística no paramétrica basada en Rho de Spearman, para la dimensión de gestión administrativa y calidad de servicios.

Se observa la ² correlación entre planeación y calidad de servicios, localizando que sí existe esa ² correlación (sig. bilateral <.001). La presente correlación es positiva y altamente significativa (rho=0.903). ¹ Por tanto, se objeta la hipótesis nula y se consiente la hipótesis alterna que refiere: “Coexiste relación positiva y significativa entre la planeación y calidad de servicio a los usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023”.

He4₀: No existe relación positiva y significativa entre la organización y la calidad de servicio a los usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023

He4_a: Existe relación positiva y significativa entre la organización y la calidad de servicio a los usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023

Tabla 15
Análisis no paramétrico de organización y la calidad de servicio

	Organización	Calidad de Servicio.
Organización	Coeficiente de Rho de Spearman	.765**
	Significancia (p valor)	.000
	N	46
Calidad de Servicios	Coeficiente de Rho de Spearman	.765**
	Significancia (p valor)	.000
	N	46

Nota: Prueba estadística no paramétrica basada en Rho de Spearman, para la dimensión de gestión administrativa y calidad de servicio..

Se valora la reciprocidad entre organización y calidad de servicio, localizando que sí existe tal correlación (sig. bilateral <.001); la presente correlación es positiva y altamente significativa (rho=0.765). Por lo tanto, se refuta la hipótesis nula y se reconoce la hipótesis alterna que refiere: “Existe relación positiva y significativa entre la organización y la calidad de servicio a los usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023”.

He5₀: No existe correlación positiva y significativa entre la dirección y la calidad de servicio, a los usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023

He5_a: Existe correlación positiva y significativa entre la dirección y la calidad de servicio, a los usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023

Tabla 16
Análisis no paramétrico de dirección y la calidad de servicios

	Dirección	Calidad de Servicio.
Dirección		
Coefficiente de Rho de Spearman	1	.895**
Significancia (p valor)		.000
N	46	46
Calidad de Servicio.		
Coefficiente de Rho de Spearman	.895**	1
Significancia (p valor)	.000	
N	46	46

Nota: Prueba estadística no paramétrica basada en Rho de Spearman, para la dimensión de gestión administrativa y la variable de calidad de servicio..

Se evalúa la reciprocidad entre dirección y calidad de servicio, hallando que sí existe dicha correlación (sig. bilateral <.001). La presente correspondencia es positiva y altamente significativa (rho=0.895). Por tanto, se niega la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna que refiere: “Existe correlación positiva y significativa entre la dirección y la calidad de servicio a usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023”.

He6₀: No concurre relación positiva y significativa entre el control y la calidad de servicio a los usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023

He6_a: Concurre relación positiva y significativa entre el control y la calidad de servicio a los usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023

Tabla 17
Análisis no paramétrico de control y la calidad de servicios

	Control	Calidad de Servicio
Control	Coefficiente de Rho de Spearman	.888**
	Significancia (p valor)	.000
	N	46
Calidad de Servicio	Coefficiente de Rho de Spearman	.888**
	Significancia (p valor)	.000
	N	46

Nota: Prueba estadística no paramétrica basada en Rho de Spearman, para la dimensión de gestión administrativa y calidad de servicio.

Se observa la reciprocidad entre la dimensión de control y la calidad de servicio, localizando que sí existe correlación (sig. bilateral <.001). La presente correlación es positiva y altamente significativa (rho=0.888). Por lo tanto, se impugna la hipótesis nula y se da la razón a la hipótesis alterna que refiere: “Concurre relación positiva y significativa entre el control y la calidad de servicios a los usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023”.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo principal residió en verificar ¹ la asociación entre gestión administrativa, y ¹ la calidad de servicio, del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023. Los datos plasmados en la tabla 13, se logra aseverar que existe relación entre dichas variables del presente estudio, donde la correlación es positiva ($\rho=0.923$) y significativa ($p<0.001$). De forma similar, Vásquez (2021), determinó en su investigación que dichas variables están relacionadas de forma positiva ($\rho= 0.577$); resultado parecido al obtenido por Vela (2020) con un coeficiente de correlación de $r=0,518$, siendo las más notables, las obtenidas por Hurtado en el 2022 ($r=0.731$), Alfaro (2021) ($r=0.832$), Peña (2018) ($\rho=0.805$) y la investigación de Valverde & Zapata (2018) quienes también confirmaron la relación entre dichas variables ($r=0.8049$). Chiavenato (2019) expone que ² la gestión administrativa es un proceso sistematizado que involucra una serie de diligencias direccionadas a prever, establecer, regir e inspeccionar recursos y competencias alineados a los objetivos organizacionales que se quieren alcanzar; y para ¹ Yoon y Cheon (2020), la calidad de servicio, es una reflexión de valor que realiza el usuario referente al estado de un servicio que comprende la inexistencia de fracasos en todos los niveles de distribución y clasificación de la entidad, desde el personal directivo hasta el personal que está en atención al usuario; entonces se puede postular que los diversos procesos de esta gestión administrativa permiten fortalecer y aumentar la calidad de servicios ofrecidos en la entidad, afirmación sustentada tanto por los referentes anteriores de la investigación, como por las teorías de Chiavenato y Yoon y Cheon; por el contrario, también se puede confirmar que una mala gestión administrativa, ¹ hará que disminuya la calidad de servicios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023.

En el objetivo específico n°01 del estudio; la data obtenida en la investigación, expuesta en la tabla 10, revelan que concurre regular nivel (con 82.6%) de gestión administrativa en el Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023. Resultado similar al determinado por Vásquez (2018), quien indica en su estudio, que el nivel observado es medio (55.6%), al igual que la investigación de Hurtado (2022), donde el 53.3% de ellos percibe una regular gestión administrativa y la investigación de Alfaro (2021), donde el 71% califica de regular la gestión administrativa; pero que dicho resultado difiere de los obtenidos por Perez (2021); que señala que el 63% de participantes indicaron un bajo nivel en dicha variable; al de Valverde & Zapata (2018), donde el 100% de entrevistados indicó percibir

un bajo nivel en la variable gestión administrativa; en contraste también tenemos los resultados de Vásquez (2021), quien determinó que la gestión administrativa es alta (84.44%) y de Vela (2020), donde el 49% de la población califican que hay una buena gestión administrativa. Esta diversidad de resultados, plasma el dinamismo de las variables y su diferente comportamiento en distintos contextos. Según la teoría de Chiavenato (2019), que postula que es un proceso sistematizado que abarca la seriación de actividades direccionadas a prever, organizar, administrar y vigilar recursos y competencias alineados a los objetivos organizacionales que se quieren alcanzar y de Aliaga y Zapata (2021), quienes definen a la gestión administrativa como la prevención, corrección y aplicación de decisiones racionales, teniéndose que evaluar y abordar aspectos relevantes para la medición de los resultados obtenidos; entonces, se puede indicar que se necesita mejorar la gestión administradora en el Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023, ya que todas esas actividades y procesos permitirán mejorar los resultados instituciones y así poder conseguir los objetivos trazados por la propia entidad.

En relación al segundo objetivo específico del estudio; los resultados conseguidos en la investigación y plasmados en la tabla 11, indican que existe nivel medio (87.0%) de calidad de servicio. en el Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023, resultado similar al obtenido por Hurtado (2022), donde el 70% de participantes calificó en nivel regular la calidad en atención, al igual que la de Alfaro (2021) en el cual el 73% califica una calidad de servicio regular, y el estudio de Peña (2018), donde se evidenció que el 55.2% de los consumidores divisan un nivel medio de calidad de servicio. Este resultado también es distinto al obtenido al de Vásquez (2021), quien determinó una alta calidad de servicio (64.44%) y de Huerta (2022) , donde se evidenció que el 79% de usuarios percibe una alta calidad de servicio.. Ante esto, Castañeda (2021) alude que la calidad de servicios es cubrir y rebasar las expectativas de todos los usuarios, previniendo problemas o dificultades que pueden generar malas experiencias durante el proceso, y Molina (2014) opina que la calidad de servicios reside en cómo se percibe que el servicio ofrecido y brindado satisface las necesidades del usuario. Por ello, se puede aseverar que la calidad de servicios en el Hospital La Caleta II-2 - Chimbote aún está en proceso de poder cubrir y sobrepasar las expectativas de sus usuarios, ya que los mismos usuarios entrevistados perciben que sus necesidades en salud aún no se coberturan en su totalidad.

El objetivo específico n°03 de esta investigación se basó en observar ¹ la correlación entre la dimensión planeación y la variable calidad de servicio del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023. De acuerdo a los datos observados en la tabla 14, se puede aseverar que hay reciprocidad entre ellas, donde la correspondencia es positiva ($\rho=0.903$) y significativa ($p<0.001$). Resultado similar al obtenido por Perez (2021) y Vásquez (2021), ambos ejecutados dentro del sector salud. Ante esto, Chiavenato (2019), menciona que la planeación se basa en el diseño de metas y objetivos de la empresa, los cuales -según los resultados del estudio- estarían alineados a brindar calidad en cada prestación a los afiliados del hospital, lo cual también se confirma con lo teorizado por Castañeda (2021), quien sostiene que ²⁴ la calidad de los servicios es cubrir y rebasar las expectativas de los usuarios; esto revela que la adecuada planeación de metas y objetivos en la empresa, permite coberturar las necesidades de sus usuarios, sintiéndose ellos complacidos con la ejecución y desarrollo del servicio obtenido.

El cuarto objetivo específico infirió que concurre una correspondencia significativa entre el factor ² organización y calidad de servicios en el Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023, toda vez que en la tabla 15, se consigue apreciar que dicha correlación es positiva ($\rho=0.765$) y significativa ($p<0.001$). Vela (2020), por su parte indica que organización en hospital del estado, alcanza niveles regulares (49.44%). Chiavenato (2019), por su parte menciona que la organización radica en distribuir y ordenar los recursos del potencial humano, material y económico, generando una estructura que permita a la empresa el poder ordenar y desarrollar su trabajo para el logro de objetivos, para tal fin, se debe generar el organigrama funcional, seleccionando personas idóneas para cada cargo, actividad relacionada con lo indicado por ¹ Yoon y Cheon (2020), quienes indican que la calidad de servicio como una opinión de valor que ejecuta el usuario referente al estado de un servicio que comprende la inexistencia de fallas en todos las áreas de organización de la entidad. Estos teoremas estarían relacionados, toda vez que la buena distribución de recursos y la selección de personas idóneas para el cargo, permiten que el hospital brinde un servicio eficiente y de calidad en cada área de funcionamiento, apoyados tanto por el conocimiento y capacidad del capital humano, así como del recurso tecnológico y biomédico que ellos tienen a su disposición para poder efectuar sus diversas actividades; a esto también debe sumarse la adecuada distribución de los ambientes para su correcto uso.

El quinto objetivo planteado en la investigación estuvo el poder ² establecer la correspondencia entre el factor dirección y la variable calidad de servicios en usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023, toda vez que en la tabla 16, se logra visualizar que dicha correlación es positiva ($\rho=0.895$) y significativa ($p<0.001$). Vela (2020), en su investigación determinó que la dirección en hospitales tiende a ser regular (51,8%). Chiavenato (2019) postula que la dirección es poder motivar e incentivar a cada trabajador de la empresa, para la correcta ejecución y cumplimiento de sus labores, mediante una comunicación asertiva, fluida y eficaz en cada área de trabajo, estableciendo mecanismos de evaluación permanente a cada uno de ellos. Esta dimensión está relacionada con la teoría de los 13 principios, postulado por Viveros (2018), quien señala que las buenas prácticas internas de la entidad, como el compromiso institucional de cada trabajador y la comunicación eficiente en cada área de trabajo, permite generar calidad de servicio en la entidad, a través de la solución de problemas y evitando la justificación de errores a través de la correcta ejecución y cumplimiento de labores; todo ello apoyado además, en el trato imparcial y equitativo por parte del personal directivo sobre cada trabajador, distribuyendo así las funciones y carga laboral de forma neutral sobre todo trabajador.

¹ En el sexto objetivo específico del estudio, se demostró que coexiste una relación asociada entre el factor que abarca ⁴ el control y calidad de servicios a los usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023, apreciándose en la tabla 17, que ambos constructos poseen reciprocidad positiva ($\rho=0.888$) y significativa ($p<0.001$). Chiavenato (2019), teoriza que el control radica ²¹ en verificar que las actividades diarias se realizan de forma adecuada, optimizando la toma de decisiones, reorganizando actividades, corrigiendo problemas (en las labores o de conflicto entre los trabajadores), además de poner llevar un registro del avance o de la adquisición de logros, evaluando cada resultado obtenido; concepción relacionada con la teoría de La teoría de Kaizen, la cual enfoca la mejora perpetua y fomenta la calidad a través de cambios continuos dentro de la entidad, su objetivo es la optimización de cada proceso, a través de la reformulación o eliminación de elementos pocos eficaces en la producción. Así se puede afirmar, que la verificación de actividades permite encontrar fallas en cada proceso y que a través de la toma de decisiones se pueden reorganizar actividades a fin de reformular o eliminar elementos pocos eficaces en las diversas áreas de la entidad; permitiendo que cada resultado obtenido continúe en evaluación y por tanto, mejorar la calidad de las diferentes prestaciones ofrecidas y brindadas.

Como fortalezas se expone el análisis metodológico de las variables de estudio dentro de la rigidez científica que se solicita, otorgando dos cuestionarios debidamente validados para su aplicación en el entorno de salud, siendo a la vez, una de las primeras investigaciones en analizar dichas variables en la zona norte de nuestro país, teniéndose en cuenta además, que los problemas en salud, es un problema muy recurrente y crucial para el bienestar de la comunidad peruana, dado que en la realidad, se manejan más los indicadores y su cumplimiento, antes que la calidad de atención y prestación. La limitación del estudio se debe a dos aspectos primordiales, el primero es la muestra, siendo idóneo una mayor cantidad muestral a fin de recolectar datos más minuciosos, además de solo ser de nivel correlacional, es decir, solo evalúa la correspondencia de efectos entre ambas variables, siendo lo adecuado ampliarlo a una investigación causal o inferencial. Además, se puede mencionar que los datos obtenidos también pueden ser replicados a contexto sociodemográficos y organizacionales similares.

V. CONCLUSIONES

1. Se admitió la hipótesis general alterna, es decir, existe correlación estadísticamente altamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios; expresando que, la gestión administrativa está íntimamente vinculada a la calidad de servicio del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023; siendo el valor de correlación ($\rho=0.923$) y significancia bilateral de $p<.001$.
2. Se rechaza la hipótesis específica N°01, que señala: “La gestión administrativa del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023, es de nivel bueno”; concluyéndose que predomina el nivel medio.
3. Se niega la hipótesis nula y se admite la hipótesis específica N°02 que refiere: “El nivel de la calidad de servicio, a los usuarios del Hospital de la Amistad Perú-Corea Santa Rosa II -Piura 2022, es regular”.
4. Se comprobó la hipótesis específica N°03, determinándose que existe correlación significativa entre la planeación y calidad de servicios; mencionando que la planeación está íntimamente vinculada a la calidad de servicio del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023; siendo el valor de correlación ($\rho=0.903$) y significancia bilateral de $p<.001$.
5. Se aprobó la hipótesis específica N°04, por consiguiente, existe relación estadísticamente altamente significativa entre la organización y la calidad de servicios; es decir, la organización influye muy significativamente en la calidad de servicio, del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023; siendo el valor de correlación ($\rho=0.765$) y significancia bilateral de $p<.001$.
6. Se certificó la hipótesis específica N°05, afirmándose que existe relación altamente significativa entre la dirección y la calidad de servicios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023; siendo el valor de correlación ($\rho=0.895$) y significancia bilateral de $p<.001$.
7. Se demostró la hipótesis específica N°06, aceptándose que existe relación significativa entre el control y la calidad de servicios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023; siendo el valor de correlación ($\rho=0.888$) y significancia bilateral de $p<.001$.

VI. RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda al administrador del hospital, realizar un análisis FODA sobre la gestión administrativa que se está ejecutando, a fin de permitirles analizar los avances de los objetivos institucionales y cuáles son las oportunidades de mejora que poseen.
- 2) Se propone al jefe del área de talento humano del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote, dar facilidades e implementar talleres o cursos de capacitación a cada personal administrativo en su rama de trabajo, permitiéndoles optimizar sus tiempos y recursos tecnológicos disponibles.
- 3) Se sugiere al administrador del hospital llevar un monitoreo trimestral sobre las metas y falencias que posee cada área para el continuo perfeccionamiento de sus actividades.
- 4) Se solicita al jefe de soporte informático del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote, la creación de un portal o mesa de partes virtual donde los usuarios puedan plasmar sus dudas y sugerencias respecto a los diversos servicios que brinda el hospital.
- 5) Se propone al responsable de atención al usuario del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote, el abarcar de forma oportuna las dudas de los usuarios, explicándoles a detalle las diversas etapas de los tramites que realizan, además de explicarle porque algunos trámites demoran más que otros, permitiendo así una clara comprensión del trabajo interno del hospital por solucionar su problema.
- 6) Se recomienda a los usuarios del hospital, poder canalizar sus dudas y consultas a través de los canales oficiales del hospital (libro de reclamaciones, área de atención al usuario) a fin de que la entidad tenga un conocimiento más exacto de las diversas problemáticas que se presentan.
- 7) Se recomienda al área de soporte informático, la generación de aplicativos móviles que permitan una mayor fluidez y rapidez en los diversos trámites que necesiten o soliciten los usuarios a fin de optimizar el tiempo de respuesta de los mismos, además que permite a sus afiliados poder hacer sus trámites desde el bienestar de sus hogares.
- 8) Se recomienda a futuros investigadores, el poder ampliar el estudio a nivel explicativo (mediante el análisis de regresión), a fin de poder observar la magnitud que la gestión administrativa influye sobre la calidad de servicio; además de poder ampliar el estudio de las variables a otras realidades (contextos demográficos) y entidades (rubros diferentes al sector salud).

VII. REFERENCIAS

- Alfaro, M. (2021). *Gestión administrativa y calidad de atención al paciente en consultorios externos del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote – 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85760>
- Allauca, J. (2019). *La Gestión Administrativa y su incidencia en la atención al cliente del Hospital General Docente de Riobamba*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5816>
- Arias, J. & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Beltrán Ríos - José Antonio López Consulting EIRL. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Beltrán, J. & López, J. (2018). *Evolución de la administración*. Fondo Editorial Universidad Católica Luis Amigo. Medellín, Colombia. https://www.funlam.edu.co/uploads/fondoeditorial/447_Evolucion_de_la_administracion.pdf
- Carman, J. (1990). *Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions*. APA PsycNet, Journal of Retailing, Volumen 66. Págs. 33-55. <https://psycnet.apa.org/record/1990-24205-001>
- Castañeda, J. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las Mypes del sector servicios, televisión por cable, distrito de Callería, año 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote]. Repositorio Institucional ULADECH Católica. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/6118>
- Castañeda, S. (2022). *¿Qué es la calidad de servicio? concepto, tipos y medición*. <https://www.tiendanube.com/blog/mx/calidad-de-servicio/>
- Chacón, J. & Rugel, S. (2018). *Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad* [Artículo de Revisión]. Revista Espacios. Vol. 39 (N° 50). Pág. 14. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la Administración: Una visión integra de la moderna administración de las organizaciones* (Décima Edición). McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. Ciudad de México, México.
- CONCYTEC (2018). *Tipos de Investigación*. [Artículo web]. Alicia: Acceso Libre a Información Científica para la Innovación.

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187

Conexión ESAN (2016). *¿Qué es la estadística descriptiva?*
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-es-la-estadistica-descriptiva>

Córdova, F. (2011). *La lógica y la inferencia*. Universidad San Martín de Porres.
<https://cpu.usmp.edu.pe/intranetcpu/ppt09/9-Lima-Cordova-LPF-Logica.pdf>

Crum, A., Jamieson, J., & Akinola, M. (2020). *Optimizing stress: An integrated intervention for regulating stress responses*. *Emotion*, 20(1), 120–125.
<https://doi.org/10.1037/emo0000670>

Cvetkovic, A., Maguiña, J., Soto, A., Lama, J. & Correa, L. (2021). *Estudios transversales*. Revista de la Facultad de Medicina Humana. ISSN 2308-0531.
<http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>

Díaz, F. (2019). *Una mirada a la ciencia desde Ayer, Popper y Bunge*. Cátedra: Revista Especializada en Estudios Culturales y Humanísticos. Vol. 1, número 16, pág. 1-12.
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/227/227978016/index.html>

Escarcega, D. (2022). *¿Qué es la investigación correlacional?*
<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-correlacional/>

Escobar, J. & Cuervo, A. (2008). *Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización*. *Avances en medición*, 6, 27-36.
https://www.researchgate.net/publication/302438451_Validez_de_contenido_y_juicio_de_expertos_Una_aproximacion_a_su_utilizacion

Gómez, M., Jaramillo, F., Estrella, C. & Núñez, J. (2020). *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020*. *Revista Internacional Sapienza*, vol. 3, número 7, pág. 69 - 80.
<https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/446>

Hernández, R; Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación: Sexta edición*. Editorial Mc Graw Hill España. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. [Artículo web]. *Revista Universitaria Digital de Ciencias Sociales*. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Huerta, C. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el usuario externo del Centro Salud Mental Comunitario Ally Waraq-Huaraz, 2021*. [Tesis de maestría,

- Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87736>
- Hurtado, J. (2000). *El proyecto de investigación: metodología de la investigación holística*. Caracas (3sd.). Researchgate.
https://www.researchgate.net/publication/44465356_El_proyecto_de_investigacion_metodologia_de_la_investigacion_holistica_Jacqueline_Hurtado_de_Barrera
- Hurtado, C. (2022). *Calidad de Atención y Gestión Administrativa en Trabajadores de la Unidad de Seguros de un Hospital Público, Nuevo Chimbote, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96819>
- Infoabe (2019). *Qué países tienen los mejores y peores sistemas de salud en el mundo*. Infoabe. <https://www.infobae.com/america/mundo/2019/08/08/que-paises-tienen-los-mejores-y-peores-sistemas-de-salud-en-el-mundo/>
- La República (2022). *Personal del hospital La Caleta de Chimbote inicia huelga indefinida para reclamar pagos*. [Nota periodística].
<https://larepublica.pe/sociedad/2022/12/05/chimbote-personal-del-hospital-la-caleta-inicia-huelga-indefinida-para-reclamar-pagos-lrnd>
- Marín, W., López, A., Ángeles, J., Pantoja, J. & Blas, E. (2019). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de rehabilitación, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz*. Revista San Pedro: Conocimiento para el desarrollo, vol. 10, número 2, pág. 237-243.
<https://revista.usanpedro.edu.pe/index.php/CPD/article/view/386>
- Martínez, G., Zabalegui, A. & Sevilla, S. (2021). *Gestión y liderazgo de los servicios de Enfermería en el plan de emergencia de la pandemia COVID-19: la experiencia del Hospital Clínica de Barcelona*. ScienceDirect, Volumen 31, S12-S17.
<https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.05.002>
- Massuh, R. (2021). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital General Quevedo IESS, plan de capacitación*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. Repositorio Digital UTEQ.
<https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6381>
- Mendoza, A. (2017). *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta*. Revista Dominio de las

- Ciencias Vol. 3, Nº. 2, 2, 2017, págs. 947-964.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2022). *Clasificadores presupuestarios 2022*.
https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/anexos/2022/Anexo_2_Clasificador_Economico_Gastos_2022.pdf
- Ministerio de Salud [MINSA] (2022). *Ayuda memoria Lima y regiones año 2022 - INFORHUS*. Observatorio de Recursos Humanos de la DIGEP - MINSA.
http://digepe.minsa.gob.pe/info_covid/ayuda_memoria_2022.html
- Molina, O. (2014). *Calidad de Servicio*.
https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios
- Numpaque, A. & Rocha, A. (2016). *Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud*. Revista de la Facultad de Medicina, vol. 64, número 4. <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>
- Organización Mundial de la Salud (2020). *Servicios sanitarios de calidad*.
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Organización Panamericana de la Salud (2019). *Cuáles son las 10 principales amenazas a la salud en 2019*. <https://www.paho.org/es/noticias/17-1-2019-cuales-son-10-principales-amenazas-salud-2019>
- Peña, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14850>
- Perez, M. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral en la Unidad Ejecutora 401 - Red de Salud Bagua*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71507>
- Perez, W., Serrano, J., Colcha, R. & Moreno, M. (2022). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal*. Revista Polo del Conocimiento, vol. 7, número 67, pág. 1077 - 1088.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8354894>
- Proaño, A. (2018). *La mala calidad de la atención de salud mata*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>

- Quiroa, M. (2020). *Gestión Administrativa*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Qualtrics (2020). *Cómo calcular el tamaño correcto de una muestra*. Qualtrics XM. <https://www.qualtrics.com/es-la/gestion-de-la-experiencia/investigacion/calcular-tomano-muestra/>
- Ramírez, A., Ramírez, R., & Calderón, V. (2017). *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. Contribuciones a la Economía*. Revista CE Contribuciones a la Economía. <http://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Resnik, D. (2016). *What is Ethics in Research & Why is it important?* National Institute of Environmental Health Sciences. <https://www.niehs.nih.gov/research/resources/bioethics/whatis/>
- RPP Noticias (2018). *Ancash | Atienden a recién nacidos en pasadizo del hospital La Caleta de Chimbote*. [Nota periodística]. <https://rpp.pe/peru/ancash/ancash-atienden-a-recien-nacidos-en-pasadizo-del-hospital-la-caleta-de-chimbote-noticia-1156077>
- Saifudin, A., Aima, M., Sutawidjaya, A & Sugiyono, S. (2021). *Hospital digitalization in the era of industry 4.0 based on GHRM and service quality*. International Journal of Data and Network Science, 5(2), 107-114. <https://growingscience.com/beta/ijds/4669-hospital-digitalization-in-the-era-of-industry-40-based-on-ghrm-and-service-quality.html>
- Shi, Z. & Shang, H. (2020). *A Review on Quality of Service and SERVQUAL Model*. HCI in Business, Government and Organizations. HCII 2020. Lecture Notes in Computer Science(), vol 12204. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-50341-3_15
- Soto, A. (2019). *Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX*. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica. Vol. 36 (2), 304-11. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>
- Universidad Católica de Trujillo (2022). *Guía de redacción y presentación del proyecto e informe de tesis*. Escuela de Posgrado. Vicerrectorado de Investigación. Trujillo - Perú.
- Valverde, M. & Zapata, G. (2018). *Gestión administrativa y calidad de atención en salud al usuario en el Hospital San Javier de Bellavista – Jaén, Cajamarca*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38715>

- Vásquez, C. (2021). *Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al usuario en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5003>
- Vásquez, C. (2018). *Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa- San Martín- 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30683>
- Vela, J. (2020). *Gestión Administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019*. Revista In Crescendo, [S.l.], v. 11, n. 1, p. 67 - 80, sep. 2020. ISSN 2307-5260. <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2264>
- Yoon, Y. & Cheon, K. (2020). *A Qualitative Review of Cruise Service Quality: Case Studies from Asia*. Sustainability, 12(19), 8073. <https://doi.org/10.3390/su12198073>
- Zacañas, H. & Supo, J. (2020). *Metodología de la Investigación Científica: Para las Ciencias de la Salud y las Ciencias Sociales*. Independently published (24 junio 2020). <https://www.iberlibro.com/9798656825252/METODOLOG%C3%8DA-INVESTIGACI%C3%93N-CIENT%C3%8DFICA-Ciencias-Salud/plp>

ANEXOS

ANEXO 1: Instrumento de recolección de información

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA HOSPITALARIA - CGEAH

(Marmolejo, J. - 2023)

Edad: _____

Sexo: V (...) M (...)

Instrucciones: se le muestra un conjunto de interrogantes con el objeto de conocer y recolectar información sobre la gestión administrativa en el Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023, cuyo propósito es estrictamente científico, por lo que se requiere su sinceridad en cada una de las respuestas; cada ítem está compuesto mediante una escala Likert, que debe responderse con una "X" mediante la siguiente clave:

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

DIMENSIÓN I: Planificación		1	2	3	4	5
01a	¿La misión y visión del hospital está acorde a las necesidades y retos de la realidad nacional sanitaria?					
02a	¿Los planes de trabajo y metas propuestas son realistas y cubren las diversas necesidades de los usuarios?					
03b	¿El equipo médico cuenta con óptimas condiciones para ser aplicados en los pacientes?					
04b	¿Se cuenta con la cantidad necesaria de profesionales para cada área de atención?					
05c	¿La respuesta de oficios y solicitudes internas en cada área, no excede el tiempo normado por el hospital?					
06c	¿El personal administrativo, suele cumplir con sus funciones y demás labores dentro del horario laboral establecido?					
07d	¿El hospital hace buen uso de los recursos económicos, materiales y humanos?					
08d	¿Se dispone de mobiliario y equipo de cómputo para la óptima realización de funciones?					
DIMENSIÓN II: Organización		1	2	3	4	5
09a	¿El organigrama funcional del hospital se encuentra debidamente actualizado?					
10a	¿El hospital cuenta con diagrama de flujo para los trámites y procesos internos?					
11b	¿El personal contratado en cada área cuenta con el perfil profesional requerido para dicho puesto laboral?					
12b	¿Se posee la capacidad para modificar la metodología de trabajo, adaptándola a cada situación?					
13c	¿El personal administrativo posee formatos para atención y servicio al usuario?					
14c	¿Las reuniones de trabajo permiten la aclaración y resolución de dudas?					
DIMENSIÓN III: Dirección		1	2	3	4	5
15a	¿El clima laboral fomenta el logro de objetivos y metas propuestos?					
16a	¿El personal directivo suele estimular el cumplimiento de metas?					
17b	¿El trato recibido por el jefe inmediato es amable y cordial?					

18b	¿Existe una comunicación constante entre el personal jerárquico y los demás trabajadores?					
19c	¿Se realizan evaluaciones en el área de trabajo para evidenciar las fortalezas y debilidades?					
20c	¿El personal recibe constante capacitación en el marco a sus funciones?					
DIMENSIÓN IV: Control		1	2	3	4	5
21a	¿Se compara los resultados obtenidos con los objetivos propuestos inicialmente?					
22a	¿Se han adoptado eficientemente medidas correctivas a fin de evitar los errores de años anteriores?					
23b	¿Se toma a bien las recomendaciones y sugerencias del personal para la mejora de las funciones y servicios brindados?					
24b	¿Se generan acuerdos institucionales tomando en cuenta las necesidades y requerimientos de cada personal?					
25c	¿Existe un cumplimiento total de los objetivos institucionales?					
26c	¿Los resultados obtenidos en los procesos de control son satisfactorios?					

Matriz de V de Aiken:

	Pertinencia	Relevancia	Claridad	² TOTAL
Dimensión 1	1	1	1	1
Dimensión 2	1	1	1	1
Dimensión 3	1	1	1	1
Dimensión 4	1	1	1	1
Dimensión 5				
Dimensión 6				
Dimensión 7				
TOTAL	1	1	1	1

Análisis de fiabilidad:

Basado en prueba piloto de 16 participantes.

Estadísticas de confiabilidad

Alpha de Cronbach	N° de elementos
,979	26

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO HOSPITALARIO - CCASEH
(Marmolejo, J. - 2023)

Edad: _____

Sexo: V (...) M (...)

Instrucción 1: se le muestra un conjunto de interrogantes con el objeto de conocer y recolectar información sobre la calidad de servicio en el Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023, por lo que se requiere su sinceridad en cada una de las respuestas; cada pregunta debe responderse con una "X" mediante la siguiente clave:

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

DIMENSIÓN I: Fiabilidad		1	2	3	4	5
01a	¿La atención brindada por el personal, ha estado libre de error?					
02a	¿El personal del hospital muestra interés en resolver todas sus dudas?					
03b	¿La orientación brindada por el personal, le ha permitido comprender todo lo que debe hacer para terminar su trámite?					
04b	¿Cuándo fue atendido por el personal del hospital, su problema fue resuelto?					
05c	¿El servicio que brinda el hospital satisface sus necesidades?					
06c	¿El hospital atiende adecuada y oportunamente las quejas y reclamos por parte de los usuarios?					
DIMENSIÓN II: Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
07a	¿El personal atiende con buen humor y paciencia?					
08a	¿La atención brindada fue realizada de forma rápida y oportuna?					
09b	¿Considera que la información otorgada ha sido completa?					
10b	¿El personal explica los procedimientos a realizar de forma sencilla?					
11c	¿El hospital suele comunicarse con usted para informarle de la aceptación, observación o rechazo de su trámite?					
12c	¿Todo trámite termina dentro del tiempo previsto?					
DIMENSIÓN III: Seguridad		1	2	3	4	5
13a	¿La información recibida le transmite confianza?					
14a	¿El personal del hospital le inspira confianza?					
15b	¿El personal posee el conocimiento para resolver sus dudas y problemas de forma rápida?					
16b	¿El personal de atención maneja óptimamente sus recursos tecnológicos?					
17c	¿El personal de atención le apoya a estar más tranquilo(a) respecto a sus trámites o dudas?					
18c	¿Al terminar su atención, pudo sentirse más tranquila respecto a su consulta?					
DIMENSIÓN IV: Empatía		1	2	3	4	5
19a	¿El personal que le atendió pudo comprender sus dudas y temores?					
20a	¿El servicio otorgado respetó su privacidad?					
21b	¿El personal del hospital muestra amabilidad en atención al público?					
22b	¿El personal de atención se expresa con educación y respeto?					
23c	¿La atención fue respetando el orden de llegada?					
24c	¿En el hospital se respeta el horario de atención al público?					

DIMENSIÓN V: Elementos tangibles		1	2	3	4	5
25a	¿El hospital posee sus ambientes limpios y ordenados?					
26a	¿Existen sillas, bancas o muebles cómodos para la espera de la atención?					
27b	¿El hospital cuenta con equipos médicos acorde a las necesidades de pacientes?					
28b	¿El hospital posee equipos de cómputo y de software moderno?					
29c	¿El hospital cuenta con un mapa de zonas seguras y ruta de evaluación en casos de emergencia?					
30c	¿Las diversas áreas del hospital se ven iluminadas, ventiladas y seguras?					

27

Matriz de V de Aiken:

	Pertinencia	Relevancia	Claridad	TOTAL
Dimensión 1	1	1	0.944	0.981
Dimensión 2	1	1	1	1
Dimensión 3	1	1	1	1
Dimensión 4	1	1	1	1
Dimensión 5	1	1	1	1
Dimensión 6				
Dimensión 7				
TOTAL	1	1	0.989	0.996

Análisis de fiabilidad:

Basado en prueba piloto de 16 participantes.

**Estadísticas de
Confiabilidad**

Alpha de Cronbach	N° de elementos
,980	30

ANEXO 2: Ficha técnica

3
FICHA TÉCNICA CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
HOSPITALARIA - CGEAH

Nombre Original del instrumento:	CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA HOSPITALARIA
Autor y año:	Original: Jenifer Jasmin Marmolejo Arcos (2023)
	Adaptación: Jenifer Jasmin Marmolejo (2023)
Objetivo del instrumento:	Medir la gestión administrativa a través de 4 dimensiones: planificación, control, dirección y organización, mediante los niveles: malo → regular → bueno
Usuarios:	Trabajadores administrativos del Hospital La Caleta II-2
Forma de Administración:	Individual y colectiva, mediante la aplicación escrita con tiempo promedio de respuesta de 30 minutos
Validez:	Índice de V de Aiken obtenido mediante juicio de expertos: $v=1$ para escala general y $v=1$ para sus 4 dimensiones; validado por 3 profesionales de grado de magister
Confiabilidad:	Planeación: $\alpha=0,920$ Organización: $\alpha=0,904$ Dirección: $\alpha=0,927$ Control: $\alpha=0,953$ Escala general: $\alpha=0,979$

1
FICHA TÉCNICA CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO
HOSPITALARIO - CCASEH

Nombre Original del instrumento:	CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO HOSPITALARIO "CCASEH"												
Autor y año:	Original: Jenifer Jasmin Marmolejo Arcos (2023)												
	Adaptación: Jenifer Jasmin Marmolejo Arcos (2023)												
Objetivo del instrumento:	Medir la calidad de servicio a través de 5 dimensiones: capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, elementos tangibles y empatía; mediante los niveles: bajo → medio → alto												
Usuarios:	Usuarios del Hospital La Caleta II-2												
Forma de Administración:	Individual y colectiva, mediante la aplicación escrita con tiempo promedio de respuesta de 30 minutos												
Validez:	Índice de V de Aiken obtenido mediante juicio de expertos: $v=0.996$ para escala general; $v=0.981$ para la dimensión fiabilidad y $v=1$ para sus otras 4 dimensiones; validado por 3 profesionales con el grado de magister												
Confiabilidad:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td>Fiabilidad</td> <td style="text-align: right;">$\alpha=0,940$</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> <td style="text-align: right;">$\alpha=0,899$</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td style="text-align: right;">$\alpha=0,939$</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td style="text-align: right;">$\alpha=0,885$</td> </tr> <tr> <td>Elementos tangibles</td> <td style="text-align: right;">$\alpha=0,874$</td> </tr> <tr> <td>Escala general</td> <td style="text-align: right;">$\alpha=0,980$</td> </tr> </table>	Fiabilidad	$\alpha=0,940$	Capacidad de respuesta	$\alpha=0,899$	Seguridad	$\alpha=0,939$	Empatía	$\alpha=0,885$	Elementos tangibles	$\alpha=0,874$	Escala general	$\alpha=0,980$
Fiabilidad	$\alpha=0,940$												
Capacidad de respuesta	$\alpha=0,899$												
Seguridad	$\alpha=0,939$												
Empatía	$\alpha=0,885$												
Elementos tangibles	$\alpha=0,874$												
Escala general	$\alpha=0,980$												

6 ANEXO 3: Operacionalización de variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	"Es un proceso sistemático que implica una serie de actividades direccionadas a prever, organizar, dirigir y controlar recursos y competencias alineados a los objetivos organizacionales que se quieren alcanzar; cuyo liderazgo necesita tomar decisiones a lo largo del proceso para ofrecer resultados al público estratégico de la entidad". (Chiavenato, 2019)	La gestión administrativa se evaluará mediante el Cuestionario de Gestión Administrativa Hospitalaria - CGEAH, considerando las dimensiones de: planificación (4 indicadores), organización (3 indicadores), dirección (3 indicadores) y control (3 indicadores), todo ello mediante la escala de medición ordinal.	Planificación	a) Diseño de meta y objetivo b) Manejo de recursos necesarios c) Gestión del tiempo d) Ambiente de trabajo adecuado	1,2,3,4,5,6,7,8	Cuestionario	Ordinal
		Organización	a) Distribución de tareas b) Personal adecuado para el puesto c) Ajustes en las actividades	9,10,11,12,13,14	Niveles: Malo Regular Bueno		
CALIDAD DE SERVICIO	"La calidad de servicio es un juicio de valor que realiza el usuario referente al estado de un servicio que comprende la inexistencia de fallas en todos los niveles de organización de la entidad, desde el personal directivo hasta el personal que está en contacto con el servicio". (Yoon y Cheon, 2020)	La calidad de servicio se evaluará mediante el Cuestionario de Calidad de Servicio Hospitalario CCASEH, considerando las dimensiones de: fiabilidad (3 indicadores), seguridad (3 indicadores), empatía (3 indicadores) y elementos tangibles (3 indicadores), todo ello mediante la escala de medición ordinal.	Fiabilidad	a) Eficacia de atención b) Resolución de problemas c) Satisfacción del cliente	1,2,3,4,5,6	Cuestionario	Ordinal
		Capacidad de respuesta	a) Disposición de apoyo al usuario b) Transmisión clara y precisa de información c) Seguimiento del servicio	7,8,9,10,11,12	Niveles: Bajo Medio Alto		
CALIDAD DE SERVICIO	"La calidad de servicio se evaluará mediante el Cuestionario de Calidad de Servicio Hospitalario CCASEH, considerando las dimensiones de: fiabilidad (3 indicadores), seguridad (3 indicadores), empatía (3 indicadores) y elementos tangibles (3 indicadores), todo ello mediante la escala de medición ordinal.	Seguridad	a) Personal capacitado b) Tranquilidad después de la atención brindada c) Comprensión de los deseos del usuario	13,14,15,16,17,18	Cuestionario	Cuestionario	Ordinal
		Empatía	a) Tratamiento amable y cordial b) Tratamiento amable y cordial c) Adecuado uso del tiempo para consultas	19,20,21,22,23,24			Niveles: Bajo Medio Alto
CALIDAD DE SERVICIO	"La calidad de servicio se evaluará mediante el Cuestionario de Calidad de Servicio Hospitalario CCASEH, considerando las dimensiones de: fiabilidad (3 indicadores), seguridad (3 indicadores), empatía (3 indicadores) y elementos tangibles (3 indicadores), todo ello mediante la escala de medición ordinal.	Elementos Tangibles	a) Ambientes adecuados b) Equipos tecnológicos c) Ambientes seguros	25,26,27,28,29,30	Cuestionario	Cuestionario	Ordinal
		Elementos Tangibles	a) Ambientes adecuados b) Equipos tecnológicos c) Ambientes seguros	25,26,27,28,29,30			Niveles: Bajo Medio Alto

ANEXO 4: Carta de presentación



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Trujillo, 28 de abril del 2023

CARTA DE PRESENTACION N° 008-2023/UCT-EPG-D

Dr. Richard Pedro Mendoza Orellana:
DIRECTOR EJECUTIVO DEL HOSPITAL LA CALETA II-2.

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo en nombre de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y, a la vez, presentarle a **Marmolejo Arcos Jenifer Jasmin**, identificada con DNI N°72965998, alumna del programa de Maestría en Auditoría y Gestión Pública, de nuestra casa superior de estudios, quien viene desarrollando su proyecto de investigación titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL LA CALETA II-2 CHIMBOTE 2023.**

Presento a usted a la mencionada maestranda para que pueda realizar la investigación de dicho proyecto con la finalidad de viabilizar la aplicación del instrumento de investigación en su casa de estudios.

En espera de su atención a la presente, me despido reiterándole los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.



Dr. Winston Rolando Reaño Portal
Director (e) de la Escuela de Posgrado
Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI"



DISTRIBUCIÓN
Interesados, archivo EPG
WRRP/amd



ANEXO 5: Carta de autorización emitida por la entidad para el recojo de datos

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA Y/O INSTITUCIÓN

Yo Ruth Caldas Suárez
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
identificado con DNI 32800263, en mi calidad de administradora de la oficina administrativa
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
del área de Dirección administrativa
(Nombre del área de la empresa)
de la institución Hospital la Cota
(Nombre de la empresa)
con R.U.C. N° 20186206852, ubicada en la ciudad de Cumbote

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al /la/s Sr(a/es) Jenifer Jasmin Marmolejo Aros
(Nombre completo del o los estudiantes)
Identificado(s) con DNI N° 72965998, del Programa de Maestría en Auditoría y Gestión Pública (indicar el nombre del programa), para que utilice la siguiente información de la empresa:
Hospital la Cota
(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su Informe estadístico, Trabajo de Investigación, Tesis para optar el grado académico de Maestro/ Doctor.

Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCT.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
 Mencionar el nombre de la empresa.


GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL LA COTA
Ruth Caldas Suárez
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN

Firma y sello del Representante Legal

DNI: 32800263

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Jenifer J. Aros

Firma del Estudiante

DNI: 72965998

ANEXO 6: Consentimiento informado

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado colaborador, con el debido respeto me presento ante usted y expongo:

Soy estudiante de la maestría de Auditoría y Gestión Pública de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, quien en la actualidad viene realizando una investigación titulada: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL HOSPITAL LA CALETA II-2 - CHIMBOTE 2023"**, que tiene como finalidad conocer el nivel de la gestión administrativa y el nivel de la calidad de servicios que existe en dicho hospital.

Por ende, invitamos a amable persona a participar en esta investigación, la cual consistirá en la aplicación de dos cuestionarios, que deberá ser completado de la forma más sincera posible. Los datos recogidos serán tratados confidencialmente y utilizados únicamente para fines académicos.

Así mismo, este estudio está manejado bajo criterios éticos, por lo cual es supervisado por el asesor Dr. Morales Salazar Pedro Otoniel

De antemano, agradecemos su atención a la presente y su gentil apoyo.

Atentamente: Jenifer Jasmin Marmolejo Arcos.

Teniendo en cuenta lo anterior ¿autoriza Ud. a participar de la investigación?

si Acepto

no Acepto



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado colaborador, con el debido respeto me presento ante usted y expongo:

Soy estudiante de la maestría de Auditoría y Gestión Pública de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, quien en la actualidad viene realizando una investigación titulada: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL HOSPITAL LA CALETA II-2 - CHIMBOTE 2023"**, que tiene como finalidad conocer el nivel de la gestión administrativa y el nivel de la calidad de servicios que existe en dicho hospital.

Por ende, invitamos a amable persona a participar en esta investigación, la cual consistirá en la aplicación de dos cuestionarios, que deberá ser completado de la forma más sincera posible. Los datos recogidos serán tratados confidencialmente y utilizados únicamente para fines académicos.

Así mismo, este estudio esta manejado bajo criterios éticos, por lo cual es supervisado por el asesor Dr. Morales Salazar Pedro Otoniel

De antemano, agradecemos su atención a la presente y su gentil apoyo.

Atentamente: Jenifer Jasmin Marmolejo Arcos.

Teniendo en cuenta lo anterior ¿autoriza Ud. a participar de la investigación?

si Acepto

no Acepto



“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado colaborador, con el debido respeto me presento ante usted y expongo:

Soy estudiante de la maestría de Auditoría y Gestión Pública de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, quien en la actualidad viene realizando una investigación titulada: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL HOSPITAL LA CALETA II-2 - CHIMBOTE 2023”**, que tiene como finalidad conocer el nivel de la gestión administrativa y el nivel de la calidad de servicios que existe en dicho hospital.

Por ende, invitamos a amable persona a participar en esta investigación, la cual consistirá en la aplicación de dos cuestionarios, que deberá ser completado de la forma más sincera posible. Los datos recogidos serán tratados confidencialmente y utilizados únicamente para fines académicos.

Así mismo, este estudio esta manejado bajo criterios éticos, por lo cual es supervisado por el asesor Dr. Morales Salazar Pedro Otoniel

De antemano, agradecemos su atención a la presente y su gentil apoyo.

Atentamente: Jenifer Jasmin Marmolejo Arcos.

Teniendo en cuenta lo anterior ¿autoriza Ud. a participar de la investigación?

si Acepto

no Acepto



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado colaborador, con el debido respeto me presento ante usted y expongo:

Soy estudiante de la maestría de Auditoría y Gestión Pública de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, quien en la actualidad viene realizando una investigación titulada: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL HOSPITAL LA CALETA II-2 - CHIMBOTE 2023"**, que tiene como finalidad conocer el nivel de la gestión administrativa y el nivel de la calidad de servicios que existe en dicho hospital.

Por ende, invitamos a amable persona a participar en esta investigación, la cual consistirá en la aplicación de dos cuestionarios, que deberá ser completado de la forma más sincera posible. Los datos recogidos serán tratados confidencialmente y utilizados únicamente para fines académicos.

Así mismo, este estudio está manejado bajo criterios éticos, por lo cual es supervisado por el asesor Dr. Morales Salazar Pedro Otoniel

De antemano, agradecemos su atención a la presente y su gentil apoyo.

Atentamente: Jenifer Jasmin Marmolejo Arcos.

Teniendo en cuenta lo anterior ¿autoriza Ud. a participar de la investigación?

si Acepto

no Acepto



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado colaborador, con el debido respeto me presento ante usted y expongo:

Soy estudiante de la maestría de Auditoría y Gestión Pública de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, quien en la actualidad viene realizando una investigación titulada: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL HOSPITAL LA CALETA II-2 - CHIMBOTE 2023"**, que tiene como finalidad conocer el nivel de la gestión administrativa y el nivel de la calidad de servicios que existe en dicho hospital.

Por ende, invitamos a amable persona a participar en esta investigación, la cual consistirá en la aplicación de dos cuestionarios, que deberá ser completado de la forma más sincera posible. Los datos recogidos serán tratados confidencialmente y utilizados únicamente para fines académicos.

Así mismo, este estudio esta manejado bajo criterios éticos, por lo cual es supervisado por el asesor Dr. Morales Salazar Pedro Otoniel

De antemano, agradecemos su atención a la presente y su gentil apoyo.

Atentamente: Jenifer Jasmin Marmolejo Arcos.

Teniendo en cuenta lo anterior ¿autoriza Ud. a participar de la investigación?

si Acepto

no Acepto



ANEXO 7: Matriz de consistencia

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL HOSPITAL LA CALETA II-2 - CHIMBOTE 2023	<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la correlación entre gestión administrativa y calidad de los servicios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué nivel posee la gestión administrativa del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023?</p> <p>¿Qué nivel posee la calidad de servicio a los usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023?</p> <p>¿Cómo se asocia la planeación y la calidad de servicio del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023?</p> <p>¿Cómo se asocia la organización y la calidad de servicio del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023?</p> <p>¿Cómo coexiste la dirección y la calidad de servicio a los usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023?</p> <p>¿Cómo se asocia el control y la calidad de servicio del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023?</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe asociación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>El nivel de la gestión administrativa del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023, es significativo.</p> <p>El nivel de la calidad de servicio a los usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023, es regular.</p> <p>Existe relación entre la planeación y calidad de servicio a los usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023.</p> <p>Existe relación entre la organización y la calidad de servicio a los usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023.</p> <p>Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio a los usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023.</p> <p>Existe relación entre el control y la calidad de servicio a los usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023.</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Comprobar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Comprobar el nivel de la gestión administrativa del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023.</p> <p>Determinar el nivel de la calidad de servicio a los usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023.</p> <p>Clarificar la asociación entre la planeación y calidad de servicio a los usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023.</p> <p>Señalar la asociación entre la organización y la calidad de servicio a los usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023.</p> <p>Contrastar la asociación entre la dirección y la calidad de servicio a los usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023.</p> <p>Identificar la asociación entre el control y la calidad de servicio a los usuarios del Hospital La Caleta II-2 - Chimbote 2023.</p>	<p>Gestión administrativa</p> <p>Calidad de servicio</p>	<p>Planeación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Elementos Tangibles</p>	<p>Tipo</p> <p>Tipo básica, de diseño no experimental, correlacional - transversal.</p> <p>Enfoque</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Método</p> <p>Hipotético deductivo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental, transversal, descriptiva - correlacional</p> <p>Población, muestra y muestreo</p> <p>1. Personal administrativo que trabaja en las diversas áreas administrativas. 2. personas que hacen uso de los servicios del hospital</p> <p>La muestra utiliza el método no probabilístico - muestreo intencional (por juicio)</p> <p>Técnicas e instrumentos de recojo de datos (encuesta)</p> <p>Cuestionario para medir gestión administrativa (creación propia)</p> <p>Cuestionario para medir calidad de servicio (creación propia)</p> <p>Método de análisis de investigación</p> <p>Estadístico</p>

ANEXO 8: Formato ¹ de validación mediante juicio de expertos

Cuestionario de Gestión Administrativa Hospitalaria



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: ARELYZ FILOMENA ROMERO MILLA
- 1.2 Institución donde labora: HOSPITAL LA CALETA II-2 - CHIMBOTE
- 1.3 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA HOSPITALARIA
- 1.4 Autor del instrumento: JENIFER JASMIN MARMOLEJO ARCOS
- 1.5 Título de la Investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL HOSPITAL LA CALETA II-2 CHIMBOTE 2023

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																				X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				X
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																				X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																				X
8.COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																				X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X
10.PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																				X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Instrumento aplicable a la población objetivo.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 99

Lugar y Fecha: Chimbote, 24 de abril del 2023


Arelyz P. Romero Milla
OBSTETRA
C.O.P. N° 36458
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI 72541031 Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.
En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01	X					Ninguna
02	X					Ninguna
03	X					Ninguna
04	X					Ninguna
05	X					Ninguna
06	X					Ninguna
07	X					Ninguna
08	X					Ninguna
09	X					Ninguna
10	X					Ninguna
11	X					Ninguna
12	X					Ninguna
13	X					Ninguna
14	X					Ninguna
15	X					Ninguna
16	X					Ninguna
17	X					Ninguna
18	X					Ninguna
19	X					Ninguna
20	X					Ninguna
21	X					Ninguna
22	X					Ninguna
23	X					Ninguna
24	X					Ninguna
25	X					Ninguna
26	X					Ninguna

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: ARELYZ FILOMENA ROMERO MILLA
COLEGIATURA: COP. N°36458
DNI: 72541031




Firma

Fecha: 24 /04/ 2023

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: MARIA DEL PILAR JAVES AGUILAR
- 1.2 Institución donde labora: HOSPITAL LA CALETA II-2 - CHIMBOTE
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA HOSPITALARIA
- 1.4 Autor del instrumento: JENIFER JASMIN MARMOLEJO ARCOS
- 1.5 Título de la Investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL HOSPITAL LA CALETA II-2 CHIMBOTE 2023

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																					X
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																					X
8.COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																					X
10.PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Instrumento aplicable a la población objetivo.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 99

Lugar y Fecha: Chimbote, 24 de abril del 2023


 GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
 UNIDAD EJECUTIVA DE SALUD LA CALETA
 HOSPITAL LA CALETA - CHIMBOTE

 Enf. Pilar Javes Aguilar
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI 17822828 Magister en salud Pública

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.
En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01	X					Ninguna
02	X					Ninguna
03	X					Ninguna
04	X					Ninguna
05	X					Ninguna
06	X					Ninguna
07	X					Ninguna
08	X					Ninguna
09	X					Ninguna
10	X					Ninguna
11	X					Ninguna
12	X					Ninguna
13	X					Ninguna
14	X					Ninguna
15	X					Ninguna
16	X					Ninguna
17	X					Ninguna
18	X					Ninguna
19	X					Ninguna
20	X					Ninguna
21	X					Ninguna
22	X					Ninguna
23	X					Ninguna
24	X					Ninguna
25	X					Ninguna
26	X					Ninguna

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: MARIA DEL PILAR JAVES AGUILAR
COLEGIATURA: CEP. N°21288
DNI: 17822828



GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
UNIDAD SECTORIAL DE SALUD LA CAÑETA
HOSPITAL LA CAÑETA - OMBOTE
DNI: Eny. Pilar Javes Aguilar
CEP 21288 - DNI 17822828
Firma

Fecha: 24 /04/ 2023

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: ROBERTO CARLOS TORRES CARRILLO
- 1.2 Institución donde labora: HOSPITAL LA CALETA II-2 - CHIMBOTE
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA HOSPITALARIA
- 1.4 Autor del instrumento: JENIFER JASMIN MARMOLEJO ARCOS
- 1.5 Título de la Investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL HOSPITAL LA CALETA II-2 CHIMBOTE 2023

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																				X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				X
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																				X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																				X
8.COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																				X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X
10.PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																				X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Instrumento aplicable a la población objetivo.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100

Lugar y Fecha: Chimbote, 24 de abril del 2023



 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI: 72954472 Doctor en Estadística

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.
En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01	X					Ninguna
02	X					Ninguna
03	X					Ninguna
04	X					Ninguna
05	X					Ninguna
06	X					Ninguna
07	X					Ninguna
08	X					Ninguna
09	X					Ninguna
10	X					Ninguna
11	X					Ninguna
12	X					Ninguna
13	X					Ninguna
14	X					Ninguna
15	X					Ninguna
16	X					Ninguna
17	X					Ninguna
18	X					Ninguna
19	X					Ninguna
20	X					Ninguna
21	X					Ninguna
22	X					Ninguna
23	X					Ninguna
24	X					Ninguna
25	X					Ninguna
26	X					Ninguna

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: ROBERTO CARLOS TORRES CARRILLO
COLEGIATURA: COESPE N°138
DNI: 32954472



Firma

Fecha: 24 /04/ 2023

Cuestionario de Calidad de Servicio Hospitalario



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: ARELYZ FILOMENA ROMERO MILLA
- 1.2 Institución donde labora: HOSPITAL LA CALETA II-2 - CHIMBOTE
- 1.3 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO HOSPITALARIO
- 1.4 Autor del instrumento: JENIFER JASMIN MARMOLEJO ARCOS
- 1.5 Título de la Investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL HOSPITAL LA CALETA II-2 CHIMBOTE 2023

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																					X
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																					X
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Instrumento aplicable a la población objetivo.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100

Lugar y Fecha: Chimbote, 24 de abril del 2023

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
DNI 72541031 Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.
En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01	X					Ninguna
02	X					Ninguna
03	X					Ninguna
04	X					Ninguna
05	X					Ninguna
06	X					Ninguna
07	X					Ninguna
08	X					Ninguna
09	X					Ninguna
10	X					Ninguna
11	X					Ninguna
12	X					Ninguna
13	X					Ninguna
14	X					Ninguna
15	X					Ninguna
16	X					Ninguna
17	X					Ninguna
18	X					Ninguna
19	X					Ninguna
20	X					Ninguna
21	X					Ninguna
22	X					Ninguna
23	X					Ninguna
24	X					Ninguna
25	X					Ninguna
26	X					Ninguna
27	X					Ninguna
28	X					Ninguna
29	X					Ninguna
30	X					Ninguna

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: ARELYZ FILOMENA ROMERO MILLA
COLEGIATURA: COP. N°36458
DNI: 72541031



Fecha: 24 /04/ 2023

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: MARIA DEL PILAR JAVES AGUILAR
- 1.2 Institución donde labora: HOSPITAL LA CALETA II-2 - CHIMBOTE
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO HOSPITALARIO
- 1.4 Autor del instrumento: JENIFER JASMIN MARMOLEJO ARCOS
- 1.5 Título de la Investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL HOSPITAL LA CALETA II-2 CHIMBOTE 2023

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																				X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				X
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																			X	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																				X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																				X
8.COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																				X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X
10.PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																				X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Instrumento aplicable a la población objetivo.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 96

Lugar y Fecha: Chimbote, 24 de abril del 2023


 GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
 UNIDAD EJECUTIVA DE SALUD LA CALETA
 HOSPITAL LA CALETA - CHIMBOTE

 Enf. Pilar Javes Aguilar
 DNI 17822828
 Magíster en salud Pública

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.
En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01	X					Ninguna
02			X			"Mostrar sincero interés", es subjetivo, retirar la palabra sincero
03	X					Ninguna
04	X					Ninguna
05	X					Ninguna
06	X					Ninguna
07	X					Ninguna
08	X					Ninguna
09	X					Ninguna
10	X					Ninguna
11	X					Ninguna
12	X					Ninguna
13	X					Ninguna
14	X					Ninguna
15	X					Ninguna
16	X					Ninguna
17	X					Ninguna
18	X					Ninguna
19	X					Ninguna
20	X					Ninguna
21	X					Ninguna
22	X					Ninguna
23	X					Ninguna
24	X					Ninguna
25	X					Ninguna
26	X					Ninguna
27	X					Ninguna
28	X					Ninguna
29	X					Ninguna
30	X					Ninguna

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: MARIA DEL PILAR JAVES AGUILAR
COLEGIATURA: CEP. N°21288
DNI: 17822828



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
UNIDAD EJECUTIVA DE SALUD LA CAJETA
HOSPITAL LA CAJETA - TROMBOTE
Enf. Pilar-Javes Aguilar
C.E.N. 21228 - DNI 17822828
Firma

Fecha: 24 /04/ 2023

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: ROBERTO CARLOS TORRES CARRILLO
- 1.2 Institución donde labora: HOSPITAL LA CALETA II-2 - CHIMBOTE
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO HOSPITALARIO
- 1.4 Autor del instrumento: JENIFER JASMIN MARMOLEJO ARCOS
- 1.5 Título de la Investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL HOSPITAL LA CALETA II-2 CHIMBOTE 2023

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																				X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				X
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																				X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																				X
8.COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																				X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X
10.PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																				X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Instrumento aplicable a la población objetivo.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100

Lugar y Fecha: Chimbote, 24 de abril del 2023



 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI 32954472 Doctor en Estadística

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.
En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01	X					Ninguna
02	X					Ninguna
03	X					Ninguna
04	X					Ninguna
05	X					Ninguna
06	X					Ninguna
07	X					Ninguna
08	X					Ninguna
09	X					Ninguna
10	X					Ninguna
11	X					Ninguna
12	X					Ninguna
13	X					Ninguna
14	X					Ninguna
15	X					Ninguna
16	X					Ninguna
17	X					Ninguna
18	X					Ninguna
19	X					Ninguna
20	X					Ninguna
21	X					Ninguna
22	X					Ninguna
23	X					Ninguna
24	X					Ninguna
25	X					Ninguna
26	X					Ninguna
27	X					Ninguna
28	X					Ninguna
29	X					Ninguna
30	X					Ninguna

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: ROBERTO CARLOS TORRES CARRILLO
COLEGIATURA: COESPE N°138
DNI: 32954472



Firma

Fecha: 24 /04/ 2023

ANEXO 9: Memorando para facilidades de recopilación de información



MINISTERIO DE SALUD
GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ANCASH
HOSPITAL LA CALETA



MEMORANDO N° *1884* -2023-CH-HLC/O.A-

A : JEFE UNIDAD DE SEGUROS
JEFE UNIDAD LOGISTICA

ASUNTO : BRINDAS FACILIDADES

FECHA : Chimbote, 08 de mayo del 2023

REF : HETG N°5196/2023 (CARTA DE PRESENTACION
N°008-2023/UCT-EPG-D)

En atención al documento de referencia esta Oficina , AUTORIZA, brindar las facilidades a la estudiante MARMOLEJO ARCOS JENIGER JASMIN, para que pueda realizar la investigación de su proyecto , con la finalidad de viabilizar la aplicación del instrumento de investigación (encuesta)

Atentamente,



C.c. Archivo

GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL LA CALETA - CHIMBOTE

[Signature]

Lic. Adm. R. M. Caldas Suárez
E.LAD N° 0466
OFICINA DE ADMINISTRACION

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL LA CALETA II-2 - CHIMBOTE 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	www.repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	

<1 %

10

repositorio.ucsg.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

11

Submitted to Universidad Continental

Trabajo del estudiante

<1 %

12

repositorio.uigv.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

13

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

<1 %

14

tesis.pucp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

15

repositorio.uap.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

16

repositorio.unesum.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

17

Submitted to Universidad Santo Tomas

Trabajo del estudiante

<1 %

18

repositorio.unajma.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

19

"Proceedings of the 7th Brazilian Technology Symposium (BTSym'21)", Springer Science and Business Media LLC, 2023

Publicación

<1 %

20 Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD <1 %
Trabajo del estudiante

21 dspace.utb.edu.ec <1 %
Fuente de Internet

22 Submitted to Universidad Politécnica Estatal de Carchi <1 %
Trabajo del estudiante

23 repositorio.uladech.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

24 ciencialatina.org <1 %
Fuente de Internet

25 intra.uigv.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

26 repositorio.uoosevelt.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

27 repositorio.uwiener.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

28 ri.uacj.mx <1 %
Fuente de Internet

29 www.incn.gob.pe <1 %
Fuente de Internet

30 www.mimdes.gob.pe <1 %
Fuente de Internet

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía Activo