



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“Gestión administrativa y la relación con la calidad de
servicio en salud al usuario externo del Hospital Chancay y
Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, año
2022”**

**TRABAJO ACADEMICO PARA OPTAR EL TITULO DE ESPECIALISTA EN
GESTION DE SERVICIOS DE SALUD Y ENFERMERIA**

AUTORA:

Lic. DILCIA RUTH BLANCO FITZCARRALD

ASESORA:

Mg. ROSA MARÍA PRETELL AGUILAR

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

El trabajo es dedicado primeramente a Dios por brindarme la fortaleza y la dicha de vivir además de la voluntad para seguir cumplir con mi trabajo de investigación.

Asimismo, a mi progenitora por el apoyo sin precedentes y a mis hermanas por la confianza en mí y ayudarme en los momentos difíciles.

AGRADECIMIENTO

A las personas que fueron parte y apoyo del desarrollo de este trabajo, en especial a los docentes de la Universidad Norbert Wiener de pos grado en la especialidad de gestión de servicios de salud y enfermería.

ASESOR:

Mg. Rosa María Pretell Aguilar

JURADO

Presidente: Dra. Susana Haydee Gonzales Saldaña

Secretario: Dra. Milagros Lizbeth Uturnco Vera

Vocal: Mg. Werther Fernando Fernandez Rengifo

Índice

1. EL PROBLEMA	08
1.1. Planteamiento del problema	08
1.2. Formulación del problema	11
1.2.1. Problema general	11
1.2.2. Problemas específicos	11
1.3. Objetivos de la investigación	11
1.3.1 Objetivo general	11
1.3.2 Objetivos específicos	12
1.4. Justificación de la investigación	12
1.4.1 Teórica	12
1.4.2 Metodológica	12
1.4.3 Práctica	12
1.5. Delimitaciones de la investigación	13
1.5.1 Temporal	13
1.5.2 Espacial	13
1.5.3 Recursos	13
2. MARCO TEÓRICO	14
2.1. Antecedentes	14
2.2. Bases teóricas	18
2.3. Formulación de hipótesis	24
2.3.1. Hipótesis general	24
2.3.2. Hipótesis específicas	24
3. METODOLOGÍA	25
3.1. Método de la investigación	25
3.2. Enfoque de la investigación	25
3.3. Tipo de investigación	25
3.4. Diseño de la investigación	25
3.5. Población, muestra y muestreo	25
3.6. Variables y operacionalización	27

3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.7.1.	Técnica	28
3.7.2.	Descripción de instrumentos	28
3.7.3.	Validación	29
3.7. 4	confiabilidad	30
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	30
3.9.	Aspectos éticos	31
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	32
4.1.	Cronograma de actividades	32
4.2.	Presupuesto	33
5.	REFERENCIAS	34
	Anexos	42
	Matriz de consistencia	43

RESUMEN

El trabajo tiene el propósito de determinar como la gestión administrativa se asocia con la calidad del servicio en el lugar de investigación, mediante un método cuantitativo con un diseño observacional además de contar con el aporte de información de una muestra de 104 usuarios, esto a través de la aplicación de un cuestionarios y una ficha de cotejo denominado Servqual el cual fue desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, dichos instrumentos presentaron una confiabilidad alta con un 0.908 y 0.924 de la confiabilidad a través de un Alfa de Cronbach. Por otro lado, la recolección de los datos se desarrollará en un aproximado de dos meses, lo cual será procesado por programas como el Excel y el Word además analizado estadísticamente por el programa Spss 25.0, asimismo el procedimiento estadístico se divide en dos fases la descriptiva y la inferencial, siendo el primero presentado en gráficos de barras y tablas de contingencia y en el caso inferencial se desarrolla mediante la prueba de Spearman para la comprobación de las hipótesis.

Palabras Clave: “Gestión administrativa”, “calidad de servicio”, “planificación”, “control”.

ABSTRACT

The purpose of the work is to determine how administrative management is associated with the quality of service in the place of research, through a quantitative method with an observational design in addition to having the contribution of information from a sample of 104 users, this through the application of a questionnaire and a comparison sheet called Servqual which was developed by Zeithaml, Parasuraman and Berry, these instruments presented a high reliability with a 0.908 and 0.924 of reliability through a Cronbach's Alpha. On the other hand the collection of the data will be developed in an approximate of two months, which will be processed by programs such as Excel and Word also statistically analyzed by the Spss 25.0 program, also the statistical procedure is divided into two phases the descriptive and the inferential, being the first presented in bar graphs and contingency tables and in the inferential case is developed by the Spearman test for the testing of hypotheses.

Keywords: "Administrative management", "quality of service", "planning", "control".

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El bienestar del organismo es parte relevante y esencia del desarrollo de la calidad de vida, por lo que debe de garantizarse en todos sus niveles a través de las actividades preventivas y la promoción de la salud. Por lo mismo es importante que se conozca con que recursos se cuenta para ofrecer servicios con niveles de eficiencia altos cumpliendo con las necesidades sociales, es por ello que las gestiones de estas instituciones deben ser dirigidas por personas que entiendan el tema y estén capacitadas para lograr la excelencia operativa (1).

De igual forma, se sabe que entre 5,7 a 8,4 millones de personas fallecen anualmente por una mala atención en salud, referido por la Organización Mundial de la salud (OMS), principalmente en lugares con bajos recursos y un sistema deficiente de salud siendo un 155 del total de muertes de estos países. Asimismo, el 60% de las patologías que provocan la muerte de los pacientes se asocian con deficiencia en el servicio y atención recibidos, mientras que el resto se debe a la infrautilización del sistema de salud. Esto da como resultado pérdidas anuales de \$ 1.4 a \$ 1.6 billones (2).

De acuerdo investigaciones avaladas por el Banco interamericano de Desarrollo, gran parte de Latinoamérica se encuentran en un nivel de implementación en sus planes de mejora a nivel del sistema de salud. Siendo esta la debilidad más frecuente el de las estrategias de mejora, lo cual es la piedra angular de la gestión pública por resultados, lo cual se evidencio más en la pandemia donde se hizo necesario más especialistas en el ámbito de la salud (3).

Por otro lado, en Ecuador se encontró que la satisfacción relacionada con el tiempo de espera fue más frecuente entre los 30 y 60 minutos con un 33,53%, seguido de 1 a 2 horas con un 29,42% y la satisfacción orientada al servicio reflejó que el 62,4% de los usuarios nunca contó con personal dedicado a la orientación y

notificación durante el proceso de enfermería, por lo que el mayor problema es brindar información o comunicarse con los pacientes adecuadamente (4).

En otro estudio realizado en Ecuador, se observó que el 46,7% era indiferente con el tiempo que esperaba para recibir atención por falta de personal existente y el 60% dijo que no estaba de acuerdo con el tiempo que se le brindaba en situaciones de emergencias. Donde más del 50% presenta satisfacción con el tratar del personal de salud, así como de la estructura, pero esto en un nivel regular en su mayoría (5).

A nivel nacional, se encontró que los usuarios externos son considerados como elementos esenciales en el transcurso de la administración de servicios de calidad, es por lo cual, las políticas nacionales enfocadas en la salud han desarrollado programas para que la población disfrute una calidad de salud, con lo cual se tendrá una mejor calidad de vida, uno de ellos es el programa Cola Cero, aplicada en una institución de salud, con buenos resultados por lo cual el MINSA lo replico en los demás hospitales e instituciones de salud, bajo la Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA(6).

Sin embargo, en un informe de julio de 2018 de la Contraloría General de la República, se indicó más del 70 de los hospitales a nivel nacionales no ha logrado implementar el programa antes mencionado, de igual manera en el informe se encontró que el 43% no esa preparado para situaciones de emergencias principalmente por una falta de personal de dicho servicio, lo que podría perjudicar la seguridad de los involucrados en el servicio de salud (7).

Esto también se ha observado en un hospital de Pucallpa con descuido de su entorno físico, desgaste de camillas, falta de croquis en todo el hospital para la orientación de los pacientes, aires acondicionados dañados incurriendo en diversos costos de mantenimiento correctivo y servicio de higiene descuidado (8).

Asimismo, en otro estudio en Lima-Chorrillos encontraron como problemática en el Instituto Nacional de Salud que la gestión desarrollada en el aspecto administrativo no es dirigida directamente, y presentan desactualización en sus procesos donde los registros se basan en libros de Excel de forma básica lo cual es un sistema no innovador (9). Asimismo, en un estudio se dijo que la

administración pública es igual a otras empresas y que el gobierno necesita entender sus resultados y necesidades para proponer mejoras para aumentar la eficiencia de sus servicios (10).

El trabajo se aplicará en la institución de salud Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr Hidalgo Atoche López, donde se ha observado que el número de quejas se incrementado en los últimos meses debido a una falta de atención a los usuarios, además se ha observado que el personal no suele tener una respuesta clara ante la duda o reclamo del usuario o paciente, es por lo cual importante que se estudie como la gestión que desarrolla la administración encarga de varios procesos en la institución se asocia con el desarrollo de la calidad de servicio en el sitio de investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en salud al usuario externo del Hospital Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, año 2022?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación existente entre la gestión administrativa según su dimensión planeación y la calidad de servicio en salud al usuario externo del Hospital Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, año 2022?

¿Cuál es la relación existente entre la gestión administrativa según su dimensión organización y la calidad de servicio en salud al usuario externo del Hospital Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, año 2022?

¿Cuál es la relación existente entre la gestión administrativa según su dimensión dirección y control y la calidad de servicio en salud al usuario externo del Hospital Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, año 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en salud al usuario externo.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la relación existente entre la gestión administrativa según su dimensión planeación y la calidad de servicio en salud al usuario externo.

Establecer la relación existente entre la gestión administrativa según su dimensión organización y la calidad de servicio en salud al usuario externo.

Identificar la relación existente entre la gestión administrativa según su dimensión dirección y control y la calidad de servicio en salud al usuario externo.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Porque se desarrollará un compendio de información relacionadas a las variables para poder demostrar la naturaleza de las variables de estudio, para conocer y fundamentar su comportamiento en la realidad observada, además dicho análisis permitirá cubrir algunas dudas al respecto y mejorar el conocimiento de los interesados en la medición de las variables mencionadas.

1.4.2 Metodológica

El estudio se desarrolla mediante un método de estudio el cual será modelo para otros estudios que se desarrollen en el mismo contexto además de brindar herramientas prácticas para la medición de las variables estudiadas.

1.4.3 Practica

El estudio a través de los resultados contribuirá en conocer cómo se está desarrollando la gestión administrativa en sus diferentes componentes y

con ello poder efectuar recomendaciones para mejorar el nivel de dicha gestión lo que repercutirá notable en los servicios de salud, es decir, en el desempeño entregado por los profesionales de enfermería a través de la buena gestión y las condiciones ideales.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal: El estudio se desarrollará en el segundo trimestre del 2022.

1.5.2 Espacial: El estudio se desarrollará en el Hospital Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, el cual se ubica en el distrito de Chancay.

1.5.3 Recursos: Entre los utilizados en el trabajo se tiene a los humanos, como el estadístico, encuestadores, consultores, además de los recursos materiales técnicos y bibliográficos.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacionales

Rojas, et al. (11) en su trabajo desarrollado en Colombia en el año 2020 presentó como finalidad el “*Identificar el desarrollo de la gestión administrativa en los sistemas de salud*”, mediante una metodología descriptiva realizada a través de encuestas. En los resultados se analiza la recuperación de los elementos ambientales, estrategias y sistemas de gestión administrativa. Se concluyó que hay muchas ventajas en el servicio de salud que se generan cuando deciden implementar SIG. Los beneficios más positivos es que los costos se reducen, se optimiza el manejo de los equipos para u mejor resultado de los objetivos corporativos de una organización.

Fajardo, et al. (12) presentó en Ecuador su trabajo en el año 2020 teniendo el fin de “*Estudiar el nivel de la gestión en el aspecto administrativo y como ello se asocia con las satisfacción de los usuarios de salud*”, mediante un método descriptivo no experimental con la participación de 524 participantes. Como resultado, los pacientes en un 77%, están satisfecho con los equipos y la infraestructura, la presentación del personal 81%, y su comodidad 67%, pero Insatisfechos con la cantidad de tiempo que tienen para permanecer en una unidad de atención primaria en un 71%. En conclusión, la administración y la calidad son la base conceptual sobre la cual se deben desarrollar los planes de mejora para capacitar al personal relevante con el propósito de aportar una alta calidad en el servicio de salud.

Maggi (13) presentó en Ecuador su trabajo durante el 2019 teniendo el propósito de “*Conocer la satisfacción que presenta el usuario con la calidad del servicio*”. La muestra estuvo conformada por 357 usuarios, utilizando un enfoque transversal analítico, encontrándose que hubo insatisfacción en aspectos como los aspectos tangibles, la empatía entre otros elementos del modelo serqval. La conclusión final

fue que el servicio no brindaba la seguridad adecuada para los pacientes y no estaba atento en cuanto a la calidez durante el tratamiento.

Roque (14) presentó en Cuba en el año 2018 su estudio con el objetivo de “*analizar el desarrollo de la gestión de riesgos y su asociación con el nivel de la calidad de atención en un centro de cirugía*”, mediante un estudio analítico y observacional, en los resultados se halló que la gestión se desarrolla en un nivel regular con un 45% y la calidad de atención se presenta en un 49% en un nivel moderado, por lo que se concluyó que el desarrollo de la gestión de riesgos influye significativamente en el desempeño y el nivel de la atención en la institución.

Nacionales

Samaniego (15) en Tarapoto-Perú, 2019 presentó su trabajo teniendo el fin de “*Constatar el nivel asociativo entre la gestión en el ámbito administrativo con el nivel de la calidad del servicio de salud neonatal*” con métodos cuantitativos, descriptivos, desarrollado en un corte determinado tanto en tiempo como en espacio, con la participación de 54 pacientes, y el uso de cuestionarios, con lo cual se pudo hallar que la gestión administrativa fue regular con un 79,9%. Por otro lado, el 81,5% indicó que la calidad del servicio fue moderada. Se concluyó que las variables de estudio fueron independientes y no se correlacionaron, dando como resultado una correlación negativa baja de -0.39.

Podestá, et al. (16) en Lima -Perú en el 2018 presentaron su trabajo teniendo el fin de “*Identificar como el servicio de calidad se relaciona con la cultura de seguridad*”, a través de un método descriptivo, cuantitativo con una muestra de 124 participantes y el uso de cuestionarios, encontrándose que hay una asociación directa entre los fenómenos estudiados además de encontrar que la calidad del servicio como la cultura de seguridad se desarrollan moderadamente.

Rojas (17) en Iquitos-Perú en el 2020 presentó su trabajo que tuvo el fin de, “*Conocer como la gestión en el aspecto administrativo se correlaciona con la calidad de atención en salud*”, para ello se trabajó mediante un método descriptivo de nivel correlacional con la participación de 381 usuarios y el uso de cuestionarios. En los resultados se encontró que el 62.5% refiere que la gestión

administrativa se desarrolla de manera regular, así como la calidad del servicio en un 73.8% por lo que se evidencia que las variables se asocian directamente.

Montoya (18) presentó en Tarapoto en el año 2017 su trabajo con el fin de “*Conocer cómo se produce con el nivel de calidad de servicio la asociación con la gestión en el aspecto administrativo*”. Mediante una investigación descriptiva que busca la correlación entre las variables, con la participación de 150 trabajadores de salud en donde se aplicó cuestionarios de los cuales se obtuvo que el 45.0% mencionó que la variable gestión en administración es deficiente, y la calidad del servicio se presenta de manera regular, finalmente se llegó a la contratación de que existe una asociación de manera directa entre los fenómenos estudiados.

También Pando (19) en Cajamarca -Perú 2019, realizó un trabajo con el fin de “estudiar la gestión de aspecto administrativo y su implicancia con la calidad del servicio”, mediante una metodología correlacional no experimental, con el aporte de 145 participantes, y el uso de cuestionarios, se observó la gestión administrativa en sus componentes presentó un desarrollo regular lo que se presentó en el mismo nivel en la calidad de los servicios estableciendo una asociación directa entre los fenómenos de estudio.

Vela (20) Presentó en Yarinacocha en el año 2019 su trabajo con el fin de “*Conocer como la gestión administrativa se asocia con la calidad de atención en una institución de salud*”, mediante una metodología no experimental en un estudio aplicado, con la participación de 245 pacientes, con la aplicación de cuestionarios, obteniendo como resultados que las variables se desarrollan en un nivel regular, además se halló un coeficiente de correlación de 0.518 con una significancia del 0.000, por lo cual se concluyó que la gestión administrativa se asocia directamente con la calidad de atención.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Gestión administrativa

Es una serie de actividades conexas destinadas a brindar variedad de métodos para un manejo eficiente de los recursos y bienes que forman parte del funcionamiento de la institución (21). Asimismo, es la adquisición, financiación y gestión de

bienes con algún propósito definido (22). Por tanto, el papel del gestor financiero dentro de una institución es el manejar y gestionar los recursos a través de aspectos como la financiación, inversión y el manejo de los activos (23).

Asimismo, la administración es un enfoque y una ciencia que se desarrolla de desde hace tiempo y se desarrolla mediante la dirección y la administración de los recursos de cualquier organización (24). Es por ello que involucra varios procesos financieros, administrativos que se asocia con el manejo eficiente de los recursos de las instituciones (25). Por otro lado, Saavedra, Tapia, y Aguilar (26), mencionaron que significa usar los recursos de eficientemente para cumplir las metas propuestas, en la elaboración de presupuestos, toma de decisiones, de previsión financiera, financiamiento y fuentes de financiamiento (26).

La administración puede utilizar una variedad de herramientas a lo largo de las diferentes etapas del proceso administrativo, las cuales son consistentes con el modelo adoptado; para la entidad en particular (27). Rodríguez (28) por su parte refiere que dentro de una organización esta administración es responsabilidad de una persona con la capacidad de poder dirigir tanto recursos financieros como humanos, y lograr un control de los gastos y las ganancias.

2.2.1.1 Teoría del desarrollo organizacional

Dicho movimiento comenzó en 1962 como un conjunto de ideas complejas sobre personas, organizaciones y entornos diseñados para fomentar el crecimiento y desarrollo de acuerdo con su potencial. Es un enfoque orientado a la teoría del comportamiento para la práctica y los sistemas de resultados operativos (29).

Este desarrollo está destinado a modificar los elementos éticos conductuales de la institución para una mejor adaptación a las mejoras consecuentes de las exigencias de su campo. También cubre la modificación de todos los sistemas y programas de una organización con el fin de incrementar la eficiencia y eficacia organizacional, siendo el proceso de desarrollo organizacional conocedora de los que sucede de manera interna y externa al respecto del desarrollo de la organización, con lo cual analiza y decide los cambios e intervenciones para que la organización sea más eficiente en lograr sus metas. (29).

Lo que se relaciona con la investigación ya que basa su sistema en el cambio y el manejo de los sistemas desarrollado de tal manera que se pueda ejercer una gestión administrativa mas adecuada a los cambios acules en una adaptación constante en un mercado competitivo.

2.2.1.2 Dimensiones de la gestión administrativa

Dimensión 1: Planeación

Es una serie de procedimientos que se enfocan en conseguir propósitos a mediano como largo plazo, considerando los recursos de los cuales se dispone y la naturaleza de la organización, y las situaciones que puedan afectar a los resultados esperados (30). Es así que David (31) Mencionó que la planificación es el pronóstico futuro de la organización en el que se pueden desarrollar estrategias y enfoques detallados (31). Asimismo, Koontz y Weihrich (32), refirieron que para poder tomar las mejores decisiones de como actuar en los procesos o que estrategias aplicar, es necesario identificar claramente que es lo que se pretende lograr es decir cuales son las metas y objetivos (32).

Dimensión 2: Organización

En este proceso es donde se decide se organiza las tareas y funciones de cada trabajador y que recursos necesitara para ello, esto de acuerdo a la propuesta y plan establecido (33). Por otra parte, Louffat (34) Define que es el segundo elemento de la administración donde el diseño de la estrategia y el diseño de los diferentes elementos y áreas están alineados con los objetivos planteados.

Dimensión 3: Dirección y control

La dirección es definida por Chiavenato (35) en función del nivel administrativo utilizado por los estratos superiores para sus interrelaciones con sus subordinados. Para que los programas y las organizaciones tengan más éxito, mucho depende de la forma en la cual se comunican, como desarrollan su motivación y liderazgo, por lo que se considera como la complejidad en la gestión administrativa (36).

El instrumento en la medición de la gestión administrativa se tomó basado en Koontz, Weihrich y Cannice en el año 2012, considerado como componentes a la planificación, organización, dirección y control. Dividido en 24 ítems, con 05

alternativas tipo Likert: Nunca que vale un punto, Casi nunca con el valor de dos puntos, A veces valorizado en 3 puntos, Casi siempre con cuatro puntos y Siempre valorizado en 5 puntos (37).

2.2.2 Calidad de servicio

Es el desarrollo de estándares que cumplen con las necesidades del cliente o usuario, relacionadas con la eficiencia de la institución, de manera competitiva a favor del usuario (38). Asimismo, es un resultado que toda organización apunta a llegar, cualquiera que sea su naturaleza o servicio, por lo que deben demostrar su capacidad de desempeño en este ámbito, ya que ser la primera imagen del cliente ayuda a mantener sus preferencias (39).

Asimismo, la calidad de las instituciones del Estado hace que las diversas organizaciones públicas puedan brindar servicios eficaces y de calidad en base a las necesidades sociales, pero es el grupo de instituciones con más problemas estructurales e institucionales. Se entiende que, para tal fin, es necesario mantener un sistema estable, legal y eficaz, promover el desarrollo del sistema y velar por los intereses comunes del país. En este sentido, las organizaciones estatales necesitan adaptarse a las variaciones y exigencias que la sociedad presenta (40).

2.2.1.1 Teoría de las brechas sobre la calidad del servicio (Servqual – Service Quality).

Dicha teoría fue estructurada por Parasuraman et al. (1985), el cual se basa en la denominada brecha del cliente, el cual resulta de las expectativas del usuario y su percepción, y en algunas empresas esto no se cumple porque existe una brecha entre la percepción de la organización sobre las expectativas del cliente y las reales (brecha 1). Sin embargo, incluso cuando se comprenden las expectativas, pueden surgir problemas si no se basa en estándares orientados al cliente (Brecha 2). Una vez que se tiene un diseño y estándares, parece que se puede brindar un servicio de alta calidad, pero es incorrecto porque necesita sistemas, procesos y personas para garantizarlo (brecha 3). Es por ello que cuando se cumple con las expectativas se debe asegurar el compromiso de entregar dicho servicio esperado al cliente, (Brecha 4) (41).

2.2.1.2 Dimensiones de la calidad de servicio

Elementos tangibles: Son los componentes que se consideran externos a la percepción de los usuarios del establecimiento hospitalario, interviniendo en su atención efectiva (42). Así mismo, son parte del servicio que se proporciona al cliente, con el fin de brindar comodidad y seguridad en su estadía en la institución o empresa, por lo cual esta factible a la percepción del usuario (43).

Fiabilidad: Es una cualidad que brinda el servicio el que manifiesta que dicho servicio es confiable y que en cualquiera de sus aplicaciones obtienen los mismos resultados en situaciones similares, por lo que refleja la calidad de lo ofrecido y le brinda seguridad al usuario que no importa la circunstancia recibirá el mismo trato y servicio ofrecido la primera vez (44).

Capacidad de respuesta: Capacidad de desempeñar buenas obras ante un evento determinado con los recursos disponibles y de la manera más rápida y eficiente. La capacidad de respuesta durante las emergencias es importante porque debe existir una planificación para una respuesta rápida consecuenta con la necesidad presente (45).

Seguridad: Es la facultad que el servicio de salud brinda al paciente, de que los procesos que se van aplicar son confiables y no atentan a su salud y bienestar. Para ello, la enfermera debe tener la confianza en el desarrollo de cada individuo, durante un período de tiempo específico. Es tener la esperanza de que la otra persona crezca a través de la atención brindada (46).

Empatía: Es el saber y la percepción de lo que necesita el cliente de salud, valorando cómo se siente el paciente, por lo que se debe adecuar el cuidado a las necesidades del paciente, de la forma que lo demuestran los cuidadores. Asimismo, es comprender la situación, las emociones y las necesidades del paciente (47).

En la evaluación de la calidad de atención se basa en el contexto de Servqual, el cual es un instrumento de 24 ítems. La medición se realiza calculando las diferencias entre las puntuaciones de las expectativas versus percepciones. La

herramienta cuenta con una escala de Likert, el cuestionario abarca preguntas para cada una de las cinco dimensiones y está ordenado empezando por la dimensión de elementos tangibles hasta finalizar con Empatía según criterios del modelo Servqual (48).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

H1 Existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.

H0 No Existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.

2.3.2. Hipótesis específicas

Existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa según su dimensión planeación y la calidad de servicio.

Existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa según su dimensión organización y la calidad de servicio.

Existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa según su dimensión dirección y control y la calidad de servicio.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Se utiliza el deductivo desarrollado a través de la deducción general para obtener conclusiones específicas, y poder dilucidar la realidad observada en un modo determinado (49).

3.2. Enfoque de la investigación

Es el cuantitativo, que se fundamenta en la evaluación de los fenómenos de estudio a través de la estadística y los valores ordinales, para establecer patrones de comportamientos de las variables (50).

3.3. Tipo de investigación

Es aplicado el cual tiene el propósito de buscar soluciones a problemas sociales dentro del aporte de conocimiento sobre las realidades observadas, con lo cual también se busca aportar a la ciencia y el desarrollo social (49).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño es el no experimental y correlacional, que tiene el fin de comprender el nivel relacional de las variables de estudio de manera en la cual no se intervine intencionalmente en su comportamiento solo se observa en su naturaleza, y la realidad (50).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

Es la totalidad de los sujetos a investigar que presentan similares características y están relacionados con la problemática a investigar (50). La población estuvo constituida por 142 usuarios externos.

Muestra

La muestra estará conformada por 104 usuarios externos. Lo cual se obtuvo mediante la ecuación para poblaciones finitas presentada a continuación:

$$n = \frac{N \cdot Z^2(p \cdot q)}{(N - 1)E^2 + Z^2(p \cdot q)}$$

Donde:

N: Usuarios externos (142)

Z: Nivel de confianza (95%: 1.96)

P: Probabilidad de éxito (0.5)

Q: Probabilidad de fracaso (0.5)

E: Error estándar (0.05)

Reemplazando:

$$n = \frac{142 \times 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}{(142 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 104$$

Muestreo

La muestra se obtuvo con un muestreo probabilístico de forma aleatoria simple, porque se hizo uso de una ecuación de poblaciones finitas, para obtener la cantidad de la muestra, y aleatoria simple porque los sujetos que conformarán dicha cantidad serán elegidos al azar lo cuales han cumplido previamente con los criterios de inclusión y exclusión (50).

Criterios de inclusión del instrumento I Gestión Administrativo

Usuarios internos con participación en el estudio de forma voluntaria

Usuarios internos que firmen el consentimiento informado

Usuarios internos que tengan más de tres meses laborando en la institución de salud

Criterios de exclusión del instrumento I Gestión Administrativo

Usuarios internos que no deseen participar en el estudio

Usuarios internos que no firmen el consentimiento informado

Usuarios que tengan menos de tres meses laborando institución de salud

Criterios de inclusión del instrumento II Calidad De Servicio

Usuarios con participación en el estudio de forma voluntaria

Usuarios que firmen el consentimiento informado

Usuarios asiduos a la institución de salud

Usuarios con mayoría de edad

Criterios de exclusión del instrumento II Calidad De Servicio

Usuarios que no deseen participar en el estudio
Usuarios que no firmen el consentimiento informado
Usuarios esporádicos a la institución de salud
Usuarios menores de edad

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual

Son procesos y acciones que se desarrollan para el manejo administrativo de los recursos de los cuales se disponen, mediante estrategias y métodos para conseguir los objetivos planteados, bajo los procesos de planificar, organizar, dirigir y controlar (51).

Definición operacional

Son una serie de procesos que la gerencia realiza mediante estrategias y manejo de recursos para conseguir los objetivos de la institución considerando tanto a la calidad brindada a los usuarios internos como externos del hospital de Chancay. Dicha valoración será aplicada a las dimensiones planificación, organización y Dirección y control a través de cuestionario, con valores finales de Excelente, buena, y regular.

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual

Es una serie de cualidades que pretende cumplir con la satisfacción y exigencias de los usuarios, valorando las ganancias y pérdidas durante el proceso (42).

Definición operacional

Es el resultado de cumplir con estándares en el servicio donde se asegura tanto su eficiencia como eficacia en lo que ofrece al usuario externo del hospital de Chancay. Dicha valoración será aplicada a las dimensiones Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía a través del cuestionario SERVQUAL, con valores finales de Alta, media y baja.

Operacionalización de variables

Variable: Gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Nº de ítems	Escala de medición	Escala valorativa (niveles y rangos)
Planificación	Planificación Objetivos Prevención Misión Visión Estrategia Toma de decisiones Metas	1,2,3,4,5,6,7,8	Ordinal	Excelente: 89-120 Buena: 57-88 Regular: 24-56
Organización	Organización Estructura Jerarquía Innovación Diseño Cargo Tareas Trabajo en equipo	9,10,11,12,13,14, 15,16		
Dirección y Control	Liderazgo Motivación Comunicación Normatividad Medición Auditoria Iniciativa y creatividad Requerimiento de información	17,18,19, 20,21,22,23,24		

Variable: Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Nº de ítems	Escala de medición	Escala valorativa (niveles y rangos)
Elementos tangibles	Infraestructura Limpieza del Presentación personal Mobiliario Atención	1,2,3,4,5	Ordinal	Alta: 56-72 Media: 40-55 Baja: 24-39
Fiabilidad	Sencillos de trámites Continuidad Respeto	6,7,8		
Capacidad de respuesta	Rapidez sencillos Claridad Disposición Tiempo de atención	9,10,11,12,13,14		

Seguridad	Confianza Valores Honestidad Servicio seguridad	15,16,17,18,19		
Empatía	Amabilidad Atención Puntualidad individualizada Tolerancia	20,21,22,23,24		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Se usa la encuesta, utilizada principalmente en la medición social, ya que posee una forma estructurada y ordenada que hace que la recolección de datos sea más cómoda, conveniente y eficiente (50).

3.7.2 Descripción de instrumentos

Instrumento para medir Variable 1: Gestión administrativa

La ficha de cotejo fue desarrollada por la asociación. Robbins, S. & Coulter, M. (2005). Y utilizado en el Perú por Medrano (51). En la misma que contiene 24 ítems que se encuentran incorporados en tres dimensiones. Siendo la primera, planificación, con 8 ítems. La segunda la organización, con 8 ítems. Y la tercera dirección y control, que comprende 8 ítems (51). El instrumento cuenta con una escala de Likert 05 probables alternativas de respuestas: Total desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Casi de acuerdo (3), De acuerdo (4), Total acuerdo (5). La puntuación va de 24 a 120 puntos, dividido en lo siguiente:

Excelente: 89-120,

Bueno :57-88

regular :24-56.

Instrumento para medir Variable 2: Calidad de servicio

Se usará el Servqual de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988), en Estados Unidos validado por Michelsen Consulting. Utilizada en Perú en el estudio de Flores (52).

Contiene 24 ítems que se encuentran incorporados en 5 dimensiones. Siendo la primera, elementos tangibles, con 5 ítems. La segunda fiabilidad, con 3 ítems. La tercera capacidad de respuesta, con 6 ítems. La cuarta seguridad, con 5 ítems y por último la quinta capacidad de respuesta, con 5 ítems (52).

Con una Escala de opciones múltiples, con tres alternativas Adecuado (3 puntos), regular (2 puntos), deficiente (1 puntos). La puntuación va de 24 a 72 puntos, en donde se divide de la siguiente manera:

Alto :56-72

Medio :40-55

Bajo :24-39

3.7.3 Validación

Variable gestión administrativo

En este caso fue validado por Medrano (51). Mediante un juicio de 3 expertos especialistas en gestión pública con una concordancia del 98%.

Variable calidad de servicio

Flores (52). En su estudio lo paso por el juicio de tres expertos en donde la concordancia es del 98.5%

3.7.4 Confiabilidad

Variable gestión administrativo

Para establecer la confiabilidad Medrano (51). Aplico un piloto de 30 personas obteniendo una confiabilidad de 0.908 altamente confiable

Variable calidad de servicio

Para establecer la confiabilidad Flores (52). Aplico un piloto de 15 personas obteniendo una confiabilidad de 0.845 altamente confiable

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Inicialmente, el estudio será presentado al Comité de Ética del lugar de estudio. Luego, se solicitará las autorizaciones respectivas. Luego se les pedirá al Gerente y Coordinador de Enfermería del Área que ayude a establecer los horarios de recopilación de datos y las áreas asignadas.

Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos

La aplicación de los cuestionarios se aplicará en el segundo trimestre del año 2022, encuestando a un promedio de 3 a 4 usuarios por día en un promedio de 20 minutos cada uno, a quienes se le procederá a explicar el propósito del estudio y sus beneficios y cómo manejar los cuestionarios, respetando todas las normativas de seguridad.

Métodos de análisis estadístico

Después de la recolección de datos se analizarán a través de programas estadísticos como el Spss 25.0 además en el diseño y presentación de los resultados con programas como el Excel y Word, lo que servirá para interpretar lo encontrado, dividido en dos estadísticos descriptivo e inferencial a través de tablas de contingencia y gráficos de barras y en el lado inferencial por la prueba de Spearman.

3.9. Aspectos éticos

Principio de Autonomía

Para trabajar con la muestra previamente se procederá con la obtención del consentimiento informado, con la cual los participantes aceptan participar o no en la investigación (53). Una vez más, estos datos se utilizarán solo con fines de académicos protegiendo la identidad de los participantes.

Principio de Beneficencia

El objetivo es aportar en el bienestar de la muestra seleccionada de la que surge la pregunta y las realidades similares modeladas por este estudio (53). Por lo tanto, los resultados serán beneficiosos para mejorar la administración y la calidad del servicio.

Principio de No Maleficencia

No se busca perjudicar ni a la muestra de estudio ni al lugar de investigación, se tiene el objetivo de crear conciencia de los problemas observados en la realidad, lo que incluye el respeto a la integridad del paciente o usuario (53).

Principio de Justicia

El trato que se le brinde a los sujetos de investigación será de respeto sin diferencia alguna (53).

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2021								2022											
	Octubre				Noviembre				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema	■	■	■	■																
Búsqueda bibliográfica		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes		■	■	■	■	■	■	■												
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación		■	■	■	■	■	■	■												
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la de la investigación		■	■	■	■	■	■	■												
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
Elaboración de aspectos administrativos del estudio		■	■	■	■	■	■	■												
Elaboración de los anexos		■	■	■	■	■	■	■												
Aprobación del proyecto									■	■	■	■								
Presentación al comité de ética													■	■	■	■				
Ejecución del estudio																	■	■	■	■
Redacción del informe final:																	■	■	■	■

Leyenda: Actividades cumplidas

 Actividades por cumplidas

4.2 Presupuesto

CONCEPTO		UNIDAD	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL
POTENCIAL HUMANOS	REC. HUMANOS				
	Asesoría	1	1,900.00	2	3,800.00
	Técnico en digitación	1	300.00	1	300.00
	Encuestadores	1	50.00	2	100.00
	Estadístico	1	750.00	1	750.00
RECURSOS MATERIALES	MATERIAL BIBLIOGRÁFICO				
	Textos	1	80.00	4	320.00
	En línea	1	99.00	1	99.00
	Otros	1	200.00	Estimado	200.00
	MATERIAL DE IMPRESIÓN				
	Impresiones y copias	Estimado	250.00	Estimado	250.00
	Empastado de la Tesis	1	60.00	3	180.00
	USB	1	20.00	2	40.00
	CD,	1	1.50	2 unidades	3.00
	MATERIAL DE ESCRITORIO				
	Papel bond A4 80 gramos	1 millar	29.00	2 millar	58.00
	Papelotes cuadriculados	1	0.50	4	2.00
	Cartulina	1	0.50	3	1.50
	Cinta Adhesiva	1	2.00	2	4.00
	Lápices	1	1.00	10	10.00
	Plumones	1	3.00	3	9.00
SERVICIOS	SERVICIOS				
	Comunicaciones	Estimado	75.00	Estimado	75.00
	Movilidad y Viáticos	Estimado	0.00	Estimado	284.00
	Imprevistos	Estimado	0.00	Estimado	200.00
	Total, costo		3,821.50		6,685.50
RECURSOS FINANCIEROS	El proyecto será autofinanciado				

Referencias bibliográficas

1. Centro Internacional de Estudios Interdisciplinarios. Gestión administrativa de centros de salud [en línea]. 2021. [Citado el 10 de Julio del 2021]. Disponible en: <https://www.ciesi.org/index.php/eje-tematico/fortalecimiento-de-instituciones-democraticas-medicina-y-salud/gestion-administrativa-de-centros-de-salud>
2. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [En línea]. 2020 [Citado el 10 de Julio del 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
3. Mescua L, Ampuero E, Delgado J. Modelo de Gestión Business Process Management para mejorar los Resultados del Centro de Salud de Morales -San Martín, 2020. REv. Cien. Lat. Rev. Cien. Mult., México. [En línea]. 2020. [Citado el 10 de Julio del 2021]. 4(2) Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/106/92> <http://ene-enfermeria.org/ojs/index.php/ENE/article/view/1239>
4. Suarez G, Mutre K. Satisfacción del usuario externo en tiempo de espera. servicio de emergencia. Hospital General IESS Milagro. [Tesis de maestría]. Ecuador: Universidad Estatal de Milagro; 2020 [Citado el 10 de Julio del 2021]; Disponible en: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5263/1/TESIS-KATHERINE%20MUTRE%20CARRIEL.pdf>
5. Gómez M. Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas. [Tesis para optar al título de Magister en Salud Pública, mención atención integral en urgencias y emergencias]. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2021 [Citado el 10 de Julio del 2021]; Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2392/1/G%c3%93MEZ%20MENDOZA%20MAR%c3%8dA%20JOS%c3%89.pdf>
6. Becerra B, Condori A. Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan Cero Colas en Ica, Perú. Rev. Per. de Me. Exp. [En línea] 2019 [Citado el 10 de Julio del 2021] 36(4) Disponible en: <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4299/3463>
7. La Contraloría General de la República. Operativo de control Por una salud de calidad. [En línea]. Lima: CGRP; 2018 [Citado 15 Junio del 2021]. Disponible en:

http://lfweb.contraloria.gob.pe/BuscadorInformes/0/edoc/4811293/Resum_Ejec_634-2018-CG-SALUD-OCS.pdf.

8. Alva C, Cristóbal J, Flores Y. Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario del Hospital Regional de Pucallpa, 2018. [Tesis de especialidad]. Pucallpa: UNU; 2020 [Citado el 10 de Julio del 2021]; Disponible en:
http://www.repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4587/UNU_ADMINISTRACION_2019_T_CARLOS%20ALVA_JOHAN-CRISTOBAL_YASMIN-FLORES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
9. Novoa J. El uso del sistema de gestión administrativa SIGAMEF en el proceso de adquisiciones del instituto nacional de salud en el distrito Chorrillos - 2019. [Tesis de titulación]. Lima: UNAS; 2020 [Citado el 14 de Julio del 2021]; Disponible en: <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1806>
10. Aliaga S, Alcas N. Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. INNOVA Research Journal [En línea]. 2021 [Citado el 14 de Julio del 2021];6(1):18–30. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878909>
11. Rojas C, Hernández H, Niebles W. Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. Rev. Espacios [En línea]. Colombia 2020 [Citado el 14 de Julio del 2021]. 41(1). Disponible en: <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/20410106.html>
12. Fajardo L, Vásquez C, Coloma S. Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador. Boletín de malariología y salud ambiental [En línea]. Ecuador 2020 [Citado el 14 de Julio del 2021]. 59(1). Disponible en: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5157/1/Coloma%20Espinoza%20Sandra%20%281%29.pdf>
13. Maggi W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Tesis de maestría]. Ecuador: UCSG; 2018 [Citado el 16 de Julio del 2021]; Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

14. Roque R, Guerra R, Torres R. Gestión integrada de seguridad del paciente y calidad en servicios de salud. Revista Habanera de Ciencias Médicas [En línea]. 2018 [Citado el 14 de Julio del 2021] 17(2) Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1804/180459978016/180459978016.pdf>
15. Samaniego D. Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018. [Tesis de maestra en gestión pública]. Tarapoto: UCV; 2019 [Citado el 14 de Julio del 2021]; Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31862/Samaniego_HDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Podestá L, Maceda M. Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017. Horiz. Med. [En línea] 2018 [Citado el 14 de Julio del 2021]; 18(3): 48-56. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2018000300008&lng=es.
17. Rojas J. Gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud en el Centro de Atención Primaria III Punchana de la Red Asistencial de Loreto – 2020. 2020 [Citado el 14 de Julio del 2021]; Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPSI_321e8cda10154bdb147d1ff29f808ac0
18. Montoya E. La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas - 2017. [Tesis de maestra en gestión]. Tarapoto: UCV; 2017. [Citado el 17 de Julio del 2021]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12765/montoya_ve.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Pando C. Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en el hospital de Essalud, Cajamarca 2019. UPAGU; 2019. [Citado el 17 de Julio del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1043>
20. Vela J. Gestión Administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. In Crescendo [En línea]. 2019 [Citado el 17 de Julio del 2021]. 11(1) Disponible en: <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2264>

21. Tipián S. Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus. [Tesis de magister]. Lima: UCV; 2017. [Citado el 17 de Julio del 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9104>
22. Murillo M, Reyes M. Gestión financiera con enfoque de procesos en la UTM, Ecuador. Revista Cofin [En línea]. 2018 [Citado el 18 de Julio del 2021]. 12(1) La Habana. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100003
23. Home J. Fundamentos de administración financiera. México: Pearson Educación. 2012. Disponible en: (PDF) fundamentos de administración financiera- van horne- 13va edición | guido guerra - academia.edu
24. Jiménez V, Lozano M. Gestión financiera y la rentabilidad de la Empresa San José Inversiones S.R.L., Jaén, 2017. Perú. [Tesis de titulación]. Jaén: USS; 2017. [Citado el 18 de Julio del 2021]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4307/Jimenez%20Martinez%20-%20Lozano%20Herrera%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
25. Cabrera C, Fuentes M, Cerezo G. La gestión financiera aplicada a las organizaciones. Rev. Cien. Do. de las cie. [En línea] 2017 [Citado el 18 de Julio del 2021]. pp. 3(4) 220-232. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6174482>
26. Saavedra M, Tapia B, Aguilar M. La gestión financiera en las pymes del Distrito Federal, México. Perspectiva Empresarial, [En línea] 2016. [Citado el 18 de Julio del 2021]. 3(2) 55-69. Disponible en: <https://revistas.ceipa.edu.co/index.php/perspectiva-empresarial/article/view/107>
27. Ochoa A, Gómez E. Comprensión de la gestión financiera en las entidades sin ánimo de lucro, sustentada desde el presupuesto. Rev. Ges. y Des. Li., [En línea] 2015. [Citado el 18 de Julio del 2021] 1(2). Disponible en: <http://unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/viewFile/182/203>
28. Rodríguez P. Gestión Financiera en PyMES. Rev. dialnet [En línea] 2016. [citado 2021 mayo 14] 3(8) 588-596. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5833410>

29. Trejo S. Teoría del desarrollo organizacional. [En línea]. Mexico 2008. [Citado el 19 de Julio del 2021]. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/teoria-desarrollo-organizacional/>
30. Talledo M. La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina general de administración del SERFOR. [Tesis de titulación]. Colombia: USC; 2019. [Citado el 19 de Julio del 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7220>
31. David F. Conceptos de Administración Estratégica. 14a. edición, Hall. México: Copyright Pearson Educación de México, S.A. de C.V. 2013. Disponible en: <https://laurabates.files.wordpress.com/2018/06/conceptos-de-administracion-estrategica-14edi-david.pdf>
32. Koontz H, Weihrich H. Elementos de Administración un Enfoque Internacional y de Innovación. 8va edición. México: McGrawhill/Interamericana Editores S.A. DE C.V. Disponible en: https://www.academia.edu/42311491/Elementos_de_administracion_Un_enfoque_internacional
33. Cadillo E. Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016. Perú. [Tesis de magister en gestión pública]. Lima: UCV; 2017. [Citado el 19 de Julio del 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5443>
34. Louffat E. Administración: fundamentos del proceso administrativo. 3a. ed. Argentina: Editorial Cengage Learning Argentina. 2012. Disponible en: https://www.academia.edu/33102353/Fundamentos_del_Proceso_Administrativo_o_Fundamentos_del_ADMINISTRACION_Enrique_Louffat
35. Chiavenato I. Introducción a la teoría general de la administración. Décima edición. Colombia: McGraw-Hill Interamericana S.A. 2012 Disponible en: <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
36. Ferrer M. Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016. [Tesis para optar el grado académico de: magister en gestión pública]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017. [Citado el 22 de Julio del 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8993>
37. Melgarejo N. Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016. [Tesis para optar el grado académico

- de: maestra en gestión pública] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017 [Citado el 24 de Julio del 2021]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9033/Melgarejo_CN.Pdf?sequence=1&isAllowed=y
38. Vásquez M. Concepto de calidad para la organización [En línea] 2017 [Citado el 22 de Julio del 2021]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/concepto-de-calidad-para-la-organizacion/>.
39. I.T.S. Importancia de la calidad del servicio al cliente. Instituto Tecnológico de Sonora. Ed. Ebba Isabela Escareño Alvarez. [En línea]. 2015. [Citado el 22 de Julio del 2021]. Disponible en: <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/81/pacioli-81.pdf>
40. Ganga F, Alarcón N, Pedraja L. Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, [En línea]. 2019. [Citado el 23 de Julio del 2021]. 27(4), 668-681. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
<https://www.chospab.es/enfermeria/protocolos/originales/ulcerasPresion/protocoloUlcerasPresion.htm>
41. Mora C. La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, [En línea] 2011 [Citado el 23 de Julio del 2021]. 10(2),146-162. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525008>
42. Urriago M. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE. UNC. [En línea] 2014 [Citado 20 Junio 2021]. Disponible en: <https://docplayer.es/5393847-Calidad-de-la-atencion-en-salud-percepcion-de-los-usuarios.html>
43. Carbajal C. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016, Perú. [Tesis para optar el grado académico de: maestra en gestión pública] Lima: UCV; 2017 [Citado el 24 de Julio del 2021]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8936/Carbajal_RC.R.pdf?sequence=1&isAllowed=y

44. Clínica Universidad de Navarra. Fiabilidad. Diccionario médico. [En línea] 2018 [Citado el 24 de Julio del 2021]. Disponible en: [https://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/fiabilidad#:~:text=f.,muy%20sensible%20\(ver%20sensibilidad\)](https://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/fiabilidad#:~:text=f.,muy%20sensible%20(ver%20sensibilidad))).
45. Minaya J, Rodríguez A, Rospigliosi L, Uchazara B. Capacidad de respuesta del personal, pacientes y familiares ante un simulacro en caso de sismo del servicio de emergencia de un hospital nacional. [Tesis de Especialista] Lima: UPCH; 2017 [Citado el 24 de Julio del 2021]. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/948/Capacidad_MinayaRobles_Jonathan.pdf?sequence=3&isAllowed=y
46. Guerrero R, Meneses M, De La Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima, Callao, 2015. Perú. Rev enferm Herediana [En línea] 2016 [Citado el 24 de Julio del 2021]. 9(2):127-136. Disponible en: <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavo19/9.pdf>
47. Triana M. La empatía en la relación enfermera-paciente. Revista Avances en Enfermería. [En línea] 2017 Colombia [Citado el 24 de Julio del 2021]. 35(2) Disponible en: <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavo19/9.pdf>
48. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. PERSPECTIVAS [En línea]. 2014; (34):181-209. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
49. Hernández R, Mendoza, C Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
50. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 3era edición. Perú. 2013. Disponible en: Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis (pacarinadelsur.com)
51. Medrano J. Gestión administrativa y toma de decisiones según trabajadores administrativos del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento - 2017. [Tesis de maestra] Lima: UCV; 2017 [Citado el 24 de Julio del 2021]. Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22082/Medrano_AJY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

52. Flores D. Gestión administrativa y la calidad de servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión-Callao, 2016. [Tesis de: magister]. Lima: UCV; 2017. [Citado el 17 de Julio del 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6174>
53. Almiñana M. Los 4 principios básicos de Bioética. Soc Catalana Med Fam y Comunitaria [En línea]. 1–24. Disponible en: http://gestorweb.camfic.cat/uploads/ITEM_540_EBLOG_1848.pdf

Anexos

Anexo A: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en salud al usuario externo del Hospital Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, año 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es la relación existente entre la gestión administrativa según su dimensión planeación y la calidad de servicio en salud al usuario externo del Hospital Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, año 2022? 2. ¿Cuál es la relación existente entre la gestión administrativa según su dimensión organización y la calidad de servicio en salud al usuario externo del Hospital Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, año 2022? 3. ¿Cuál es la relación existente entre la gestión administrativa según su dimensión dirección y control y la calidad de servicio en salud al usuario externo del Hospital Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, año 2022? 	<p>Objetivo general: Determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en salud al usuario externo</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar la relación existente entre la gestión administrativa según su dimensión planeación y la calidad de servicio en salud al usuario externo 2. Determinar la relación existente entre la gestión administrativa según su dimensión organización y la calidad de servicio en salud al usuario externo 3. Identificar la relación existente entre la gestión administrativa según su dimensión dirección y control y la calidad de servicio en salud al usuario externo 	<p>Hipótesis de general H1 Existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en salud al usuario externo del Hospital Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, año 2022. H0 No Existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en salud al usuario externo del Hospital Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, año 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa según su dimensión planeación y la calidad de servicio en salud al usuario externo del Hospital Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, año 2022. 2. Existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa según su dimensión organización y la calidad de servicio en salud al usuario externo del Hospital Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, año 2022. 3. Existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa según su dimensión dirección y control y la calidad de servicio en salud al usuario externo del Hospital Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, año 2022. 	<p>V1: Gestión administrativa Dimensiones D1: Planeación D2: Organización D3: Dirección y control V2: Calidad de servicio Dimensiones D1: Elementos tangibles D2: Fiabilidad D3: Capacidad de respuesta D4: Seguridad D5: Empatía</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicado</p> <p>Método y diseño de Investigación Método Inductivo - Deductivo Diseño no experimental, descriptivo, y correlacional</p> <p>Población y muestra 142 usuarios externos conforman la población, y 104 constituyen la muestra</p> <p>Instrumentos Ficha de observación de gestión administrativa Cuestionario Servqual (calidad del servicio)</p>

ANEXO B: Instrumentos 1

Gestión administrativa (51).

Buenas tardes, la presente ficha de cotejo va dirigido al personal asistencial tiene como fin de obtener información sobre la gestión administrativa y como ello se asocia con la calidad del servicio, por lo cual se solicita su aprobación en la recolección de datos de esta variable, dejando claro que la información solo tiene fines académicos. Asimismo, se agradece su aporte al estudio.

Instrucciones: Leer con detenimiento cada pregunta y marcar con un aspa (X), sea sincero en sus respuestas confiando en su total anonimato.

Nº	ÍTEMS	Total, desacuerdo	En desacuerdo	Casi de acuerdo	De acuerdo	Total, acuerdo
	“Dimensión planeación”					
1	El hospital brinda una adecuada planificación					
2	Los objetivos son establecidos adecuadamente por la gestión					
3	La operaciones de prevención son promovidos por la directiva					
4	La misión es actualizada constantemente en la institución					
5	La visión es actualizada constantemente en la institución					
6	Hay una debida orientación de las estrategias establecidas por la institución					
7	Se efectúa con claridad la toma de decisiones por parte de la directiva					
8	Las metas institucionales se definen de manera adecuada por la gestión					
	“Dimensión organización”					
9	Se realiza una adecuada organización en la institución					
10	Hay una reorganización continua de la estructura organizacional por parte de la gestión					
11	Hay un claro establecimiento der las jerarquías dentro de la institución					
12	Hay un fomento del trabajo en equipo por parte de la directiva					
13	Se produce la innovación del diseño organizacional por parte de la gestión					
14	Hay un diseño de cargos según las responsabilidades en la institución					
15	Hay un planteamiento adecuado de los objetivos por parte de la directiva					
16	Hay un establecimiento adecuado de los niveles de autoridad dentro de la institución					
	“Dimensión dirección y control”					
17	Se promueve el logro de objetivos como parte del desarrollo del liderazgo en la institución					
18	Hay una motivación adecuada del personal para incrementar el logro de las metas					
19	Hay una adecuada comunicación entre el personal de la institución					
20	Hay un adecuado registro de las actividades dentro de la institución					
21	La directiva tiene un control de los registros en el cumplimiento de las normas					
22	Hay una oportuna administración de las políticas de auditoria dentro de la institución					
23	Hay una valoración de la iniciativa y creatividad de los trabajadores por parte de la directiva					
24	Se responde oportunamente a los requerimientos de la información de otras áreas.					

Fuente: Medrano J. (51)

ANEXO B: Instrumentos 2

Calidad del servicio (52).

Buenas tardes, el presente cuestionario va dirigido al usuario externo tiene el propósito de obtener información sobre la calidad del servicio, por lo cual se solicita su aprobación en la recolección de datos de esta variable, dejando claro que la información solo tiene fines académicos. Asimismo, se agradece su aporte al estudio.

Instrucciones: Leer con detenimiento cada pregunta y marcar con un aspa (X), sea sincero en sus respuestas confiando en su total anonimato.

Cuestionario de Servqual

N		Adecuado	Regular	Deficiente
“Elementos tangibles”				
1	El lugar de atención como es			
2	El lugar donde es atendido en cuanto a limpieza como lo considera			
3	La vestidura del personal como lo considera			
4	Como considera el estado de las camillas y sillas de la institución			
5	Como considera la atención que se le brinda en el servicio			
“Fiabilidad”				
6	Como considera que es la atención en la institución			
7	En el caso de los problemas de los usuarios como es la atención del personal de salud			
8	Como considera que el registro de las historias clínicas se realiza en la institución			
“Capacidad de respuesta”				
9	Como considera que a los tramites de la institución			
10	Como considera que se dan las citas en la institución			
11	Como considera la disposición que tiene el personal para responder sus preguntas			

12	Como considera que es la rapidez de ejecución que el personal desarrolla			
13	Considera que hay cooperación y apoyo entre el personal de la institución			
14	Como considera que son resueltas sus inquietudes en la institución			
“Seguridad”				
15	Como considera la confianza que le brinda el personal de la institución			
16	Como considera a los medicamentos que recibe			
17	La seguridad que se le brinda en la institución es la			
18	Como considera el desempeño del personal			
19	Como considera las medidas de seguridad en la institución			
“Empatía”				
20	Como considera la amabilidad del personal de la institución			
21	Como considera la individualidad de la atención en la institución			
22	Como considera los horarios de atención en la institución			
23	Como considera la orientación que le brinda en la institución			
24	Como considera la comprensión que tiene el personal sobre sus necesidades			

Fuente: Flores D. (52).

ANEXO C: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Se le hace la invitación para que usted participe en el trabajo de investigación sobre gestión administrativa y la calidad del servicio, donde se le informa que usted decide de participar o no en el estudio, pero antes debe leer lo siguiente:

Título del proyecto: “Gestión administrativa y la relación con la calidad de servicio en salud al usuario externo del Hospital Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, año 2022”

Nombre de la investigadora principal: Dilcia Ruth Blanco Fitzcarrald

Propósito del estudio: Determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en salud.

Beneficios por participar: Tiene el beneficio de conocer los resultados del estudio como aporte a su bienestar o nivel conocimiento sobre el tema

Inconvenientes y riesgos: no hay riesgos ni inconvenientes.

Costo por participar: no hay costos económicos.

Confidencialidad: La información recolectada por los instrumentos serán manejados de manera general sin identificar al aportante de dicha información

Renuncia: la cual puede ser ejecutada en el momento que usted lo decida.

Consultas posteriores: si tiene dudas de este estudio, puede comunicarse conmigo (Dilcia Ruth Blanco Fitzcarrald) al celular 959365422 correo dilsia_77@hotmail.com

Participación voluntaria: usted tiene la total libertad de elegir participar en el estudio o caso contrario retirarse en el momento que usted lo desee.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que eh comprendido cada apartado del presente documentos y la oportunidad que tengo de participar en él o no además de mis derechos y el manejo de mi formación, además admito que no eh sido influenciado en mis decisiones y mi participación es totalmente voluntaria.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Fecha:

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....
Firma del participante