



**Universidad
Norbert Wiener**

Escuela de Posgrado

Tesis

**Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en el
Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac 2023**

Para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública y
Gobernabilidad

Presentado por:

Autora: Salazar Flores, Yescenia

Código ORCID: <https://orcid.org/009-0002-7097-7610>


Asesor: Dr. Cuba Carbajal, Nestor

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7767-3751>

Línea de investigación general: Sociedad y transformación digital

Lima – Perú

2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Yescenia Salazar Flores Egresada de la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023”** Asesorado por el docente: Dr. Nestor Cuba Carbajal Con DNI 40029894 Con ORCID <https://orcid.org/0000-0002-7767-3751> tiene un índice de similitud de (18) (dieciocho)% con código oid:14912:257854812 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor 1
 Nombres y apellidos del Egresado
 Yescenia Salazar Flores
 DNI: ...48589513.....



.....
 Firma
 Nombres y apellidos del Asesor
 Nestor Cuba Carbajal
 DNI: ...40029894.....

Lima, 25 de agosto de 2023

Declaración jurada de autoría y originalidad del trabajo

Dedicatoria

Gracias a mis padres, Sindulfo y Elena, así como a mi hermano Henry, por su paciencia y apoyo incondicional. Me han enseñado a perseverar ante las dificultades sin perder nunca la esperanza ni rendirme. Ellos me han dado todo lo que me hace ser quien soy, incluyendo mi moral, mis valores, mi tenacidad y mi determinación.

Agradecimiento

A Dios, que hizo posible que aprovecháramos todas las puertas disponibles en el momento oportuno para completar estos estudios.

Por la orientación y consejo que me brindó durante el desarrollo de mi tesis, a mi asesor.

A Yuber, mi hermano mayor, quien me inspira a seguir desarrollándome tanto personal como profesionalmente.

Índice general

Declaración jurada de autoría y originalidad del trabajo.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice general	v
Índice tablas.....	ix
Resumen	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	xiii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación.....	4
1.4.1. Teórico	4

1.4.2.	Metodológica	5
1.4.3.	Práctica.....	6
1.5.	Limitaciones de la investigación.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO		7
2.1.	Antecedentes de la investigación	7
2.1.1.	Antecedentes internacionales.....	7
2.1.2.	Antecedentes nacionales	10
2.2.	Bases teóricas	12
2.2.1.	Conceptualización de la gestión administrativa.....	12
2.2.2.	Conceptualización de la calidad de servicio	22
2.3.	Formulación de hipótesis	32
2.3.1.	Hipótesis general.....	32
2.3.2.	Hipótesis específicas.....	32
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		34
3.1.	Método de la investigación	34
3.2.	Enfoque de la investigación	34
3.3.	Tipo de investigación	35
3.4.	Diseño de la investigación.....	35
3.5.	Población, muestra y muestreo.....	36
3.6.	Variables y operacionalización	37

3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
3.7.1.	Técnica.....	41
3.7.2.	Descripción de instrumentos.....	41
3.7.3.	Validación.....	42
3.7.4.	Confiabilidad.....	43
3.8.	Procesamiento y análisis de datos.....	45
3.9.	Aspectos éticos.....	45
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....		47
4.1.	Resultados.....	47
4.1.1.	Aspectos sociodemográficos.....	47
4.1.2.	Análisis inferencial.....	52
4.1.3.	Discusión de resultados.....	58
5.1.	Conclusiones.....	63
5.2.	Recomendaciones.....	64
REFERENCIAS.....		66
ANEXOS.....		75
Anexo 1: Matriz de consistencia.....		75
Anexo 2: Instrumentos.....		76
Anexo 3: Validez del instrumento.....		78
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento.....		83

Anexo 5: Aprobación del comité de ética.....	85
Anexo 6: Formato de consentimiento informado	86
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos.....	88
Anexo 8: Reporte de similitud de turnitin	89

Índice tablas

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	39
Tabla 2: Juicio de expertos	42
Tabla 3: Confiabilidad del instrumento	44
Tabla 4: Confiabilidad del instrumento de la variable gestión administrativa.....	44
Tabla 5: Confiabilidad del instrumento de la variable calidad de servicio.....	44
Tabla 6: Datos demográficos de los encuestados (sexo)	47
Tabla 7: Niveles de la gestión administrativa y sus dimensiones.....	48
Tabla 8: Niveles de la calidad de servicio	48
Tabla 9: Gestión administrativa y calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023.....	49
Tabla 10: Planeación y la variable calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023.....	50
Tabla 11: Organización y la variable calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023.....	50
Tabla 12: Dirección y la variable calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023.....	51
Tabla 13: Control y la variable calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023.....	52
Tabla 14: Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov.....	53
Tabla 15: Correlación según Rho Spearman entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el hospital subregional Andahuaylas, Apurímac 2023	54
Tabla 16: Correlación según Rho Spearman entre la planeación y la calidad de servicio en el hospital subregional Andahuaylas, Apurímac 2023	55

Tabla 17: Correlación según Rho Spearman entre la organización y la calidad de servicio en el hospital subregional Andahuaylas, Apurímac 2023	56
Tabla 18: Correlación según Rho Spearman entre la dirección y la calidad de servicio en el hospital subregional Andahuaylas, Apurímac 2023	57
Tabla 19: Correlación según Rho Spearman entre el control y la calidad de servicio en el hospital subregional Andahuaylas, Apurímac 2023	58

Resumen

La investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023. metodología del estudio: Para el tipo de investigación no experimental se utilizó un diseño de estudio transversal y correlacional. 153 usuarios componían la población, mientras que 109 usuarios constituían la muestra. Se utilizó el instrumento para recoger datos relativos a las variables gestión administrativa y calidad del servicio. Resultados: La hipótesis alternativa que respalda la presencia de una correlación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio, puesto que se acepta sobre la base del resultado de Rho Spearman, que fue de 0,745 con un valor de significancia de 0,000. La variable de gestión administrativa y la calidad del servicio mostraron una fuerte asociación positiva, lo que concuerda con el objetivo general. Conclusión: Se encontró que la variable gestión administrativa y calidad de servicio están altamente correlacionados de forma positiva en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023, es decir, a medida que la gestión administrativa se eleva, también lo hace la calidad de servicio.

Palabras Claves: Gestión administrativa, calidad de servicio, empatía.

Abstract

The objective of the research is to determine the relationship between administrative management and quality of service in the subregional hospital of Andahuaylas, Apurímac 2023. study methodology: A cross-sectional and correlational study design was used for the non-experimental type of research. 153 users made up the population, while 109 users constituted the sample. The instrument was used to collect data related to the variables administrative management and quality of service. Results: The alternative hypothesis supporting the presence of a correlation between the administrative management and service quality variables, since it is accepted on the basis of the Rho Spearman result, which was 0.745 with a significance value of 0.000. The administrative management variable and service quality showed a strong positive association, which is consistent with the general objective. Conclusion: It was found that the variable administrative management and quality of service are highly positively correlated in the subregional hospital of Andahuaylas, Apurímac 2023, that is, as administrative management increases, so does the quality of service.

Key words: administrative management, service quality, empathy.

Introducción

La investigación tuvo como objetivo “Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023”, está dividida en 5 capítulos:

En el capítulo I: El problema se esboza el planteamiento del problema, cómo se formularon los problemas generales y específicos, cómo se establecieron los objetivos generales y específicos, cómo se explicaron las justificaciones y las limitaciones de la investigación.

En el capítulo II: Se abordó el marco teórico que abarca el contexto del estudio, los fundamentos teóricos y la elaboración de hipótesis generales y específicas.

En el Capítulo III: Se analiza la metodología, el tipo, la población, la muestra, el muestreo, las variables y su operacionalización, los métodos e instrumentos de recopilación de datos, el tratamiento y análisis de los datos y las consideraciones éticas.

Capítulo IV: Presentación y discusión de los resultados; este capítulo incluye un análisis descriptivo de los resultados, así como una discusión de los mismos.

Capítulo V: Incluye conclusiones y recomendaciones basadas en los objetivos y las hipótesis.

Finalmente, se describieron las referencias y se colocaron los anexos del estudio.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La gestión administrativa es una serie de acciones que permiten la prevención, corrección y aplicación de la toma racional de decisiones Pérez et al. (2022), su único objetivo es ofrecer servicios de primera categoría en todos los sectores. Por ello, es necesario determinar los aspectos de la gestión administrativa, como lo expresa Aliaga y Alcas (2021) e indica que, la administración se la mide por resultados obtenidos.

Cada año 8,4 millones de muertes en todo el mundo se atribuyen a una atención sanitaria deficiente en los países de renta baja y media, según Valarezo (2021) para satisfacer las demandas de los usuarios, no hay suficientes expertos cualificados disponibles en los centros sanitarios de todo el mundo. La causa fundamental es que el personal sanitario no tiene acceso a sistemas de apoyo a la gestión, cabe mencionar que el tiempo que se tarda en prestar ayuda en los distintos servicios sanitarios es un factor que contribuye a las quejas de los usuarios y a su descontento con la asistencia, la falta de medicamentos en la farmacia de urgencias, el tratamiento inadecuado, la dificultad para acceder a la atención, los problemas de comunicación y la insatisfacción con aspectos tangibles como el aspecto, la limpieza y el funcionamiento de los equipos. Estas quejas e insatisfacción repercuten negativamente en la reputación de las instituciones. Gómez et al. (2022).

En América Latina, la calidad de servicio ha sido y es un tema comentado por varios investigadores de diferentes ámbitos de las organizaciones o entidades, Terán et al. (2021). Citando la necesidad de que la gestión pública asuma obstáculos que estimulen la innovación en sus prácticas, lo que se traduciría en un uso óptimo de sus recursos. Esto es necesario debido a la baja calidad administrativa de los gobiernos latinoamericanos Céspedes y Cifuentes (2019).

A nivel nacional, los hospitales presentan importantes fallos de gestión, ya sea por un mal diseño de las operaciones o por falta de gestión y recursos, el personal no dispone del equipo adecuado. Los trabajadores carecen de motivación, cometen errores durante el proceso y, en consecuencia, ofrecen resultados inexactos a los clientes Sandoval et al. (2022). El sistema de salud peruano presenta deficiencias, como la poca capacidad de gestionar de los encargados de las instituciones de salud y poca inversión por parte del estado; el cual se ve reflejado en el pésimo servicio a la población; por lo tanto, es de suma importancia que los profesionales que ingresen a brindar sus servicios a las entidades de salud conozcan las diferentes maneras de gestión que puedan mejorar el servicio de atención que brindan las diferentes entidades de salud que hay en el país Cieza y Sonapo (2020).

Esto nos lleva a concluir que el hospital subregional de Andahuaylas tiene que desarrollar una administración efectiva que se enfoque en los comportamientos de sus miembros. Los largos tiempos de espera para la atención de urgencias y la ineficacia del personal administrativo a la hora de responder a las quejas y reclamaciones por un servicio deficiente presentadas por la administración a través de los procesos de planeación, organización, dirección y control son ejemplos de las deficiencias del hospital Mendoza (2019). Además de ello presenta deficiente

cantidad de personal, bajo presupuesto, infraestructura inadecuada, déficit de especialistas, por lo que muchas veces, los pacientes deben ser referidos a la capital, y son afectados por el tiempo de espera para la aprobación de la referencia Vizcaino (2022).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la planeación y la calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023?

¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023?

¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023?

¿Cuál es la relación que existe entre el control y la calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre planeación y la calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023.

Determinar la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023.

Determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023.

Determinar la relación que existe entre el control y la calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórico

La gestión administrativa según Ramírez et al. (2017) es la ejecución de cada uno de los procesos de la Administración, que incluyen la planificación, organización, dirección, coordinación o interrelación y control de las actividades de la organización. Concretamente, es la

toma de decisiones y la acción oportuna que permitirá a las instituciones del Estado alcanzar sus objetivos predeterminados. La calidad del servicio dependerá en gran medida de su campo de actividad, la naturaleza de sus usuarios y el nivel de cualificación de su personal. Una gestión competente también es esencial, si un gestor es capaz de aplicar eficazmente los cuatro procesos de la administración para mejorar el rendimiento de su equipo y acelerar los procedimientos.

Sobre esta base, el presente estudio apoyará la aplicación de las teorías de gestión administrativa, lo que elevará el calibre del servicio en el sector salud.

1.4.2. Metodológica

En cuanto a la metodología, la investigación utilizó instrumentos previamente validados y adaptados, respecto a la gestión administrativa se usó el cuestionario planteado por Morelos et al., (2010) adaptado por Bracamonte (2017), para medir la calidad de servicio se usó el cuestionario SERVQUAL, del autor Zeithaml, Parasuraman y Berry (2004) adaptado por Cabello y Chirinos (2012), mismos que fueron validados y luego aplicados en poblaciones iguales.

La estrategia utilizada para elaborar el estudio servirá de modelo para otras investigaciones que se lleven a cabo en un entorno similar, así mismo ofrecer instrumentos útiles para la medición de las variables objeto de estudio y permitir la realización de futuras investigaciones.

Para evaluar el ambiente de las organizaciones, se emplean enfoques de investigación como el cuestionario y su procesamiento en programas informáticos, con el fin de cumplir los objetivos del estudio. Se trata de determinar en qué medida la gestión administrativa y la calidad de servicio

están relacionadas. En consecuencia, esto servirá de orientación a otros investigadores, ya que aporta información y sugerencias sobre la cuestión que identificaron en sus conclusiones.

1.4.3. Práctica

El estudio será ventajoso porque ayudará al personal del hospital subregional de Andahuaylas a prestar mejores servicios, lo que permitirá a los usuarios de la población observar los impactos positivos de la gestión en acción.

1.5. Limitaciones de la investigación

Se presentaron algunas dificultades al momento de la aplicación del instrumento, puesto que ingresar al área de emergencia y que los usuarios, llámeseles pacientes se tomen un momento para poder responder las preguntas, por las condiciones inadecuadas, fue complicado, también se optó por brindarles el formulario de Google.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Rizzo (2022), tenía por objetivo “Determinar la correspondencia existente entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud brindado por el Hospital BABA en el año 2021.” La población del presente estudio, de carácter no experimental, correlacional y cuantitativo, incluía a todos los residentes de la ciudad, así como a los que vivían fuera de ella o en sus zonas de influencia, y la muestra estaba formada por 120 usuarios. Se concluyó que el nivel de confianza obtenido a nivel de la meta general es del 95%, es decir, “existe una relación directa entre la administración y la calidad del servicio del Hospital Básico Estatal de Baba para el periodo – 2021”, muestran las estadísticas de prueba. $\tau - B$ (Calculado) = 8,630 | valor $p = 0,000 < 0,05$; estándares de gestión administrativa 62,5%, estándares de calidad de servicio 73,8%. Con base en el estadístico de prueba $\tau - B$ (calculado) = 6.443, con un nivel de confianza del 95%, el valor p de “Existe una relación directa entre la planificación y la calidad del servicio en los hospitales primarios del Estado de Baba”.

Poveda (2020), tuvo como objetivo “Diseñar un modelo de gestión administrativa en los laboratorios de psicología en la PUCESA para fortalecer la calidad servicio en el área de salud y educación”, El sistema utiliza como herramientas el control experimental, la observación del comportamiento y la correlación de variables. Por esta razón, es de enfoques mixto, que involucra la recopilación y análisis de datos cualitativos y cuantitativos. El tamaño total de la muestra fue de 208, distribuidos entre los 169 estudiantes y 39 docentes encuestados, utilizando un muestreo por conveniencia. Se concluyó que los fundamentos teóricos de la gestión administrativa y la calidad del servicio son el punto de partida para el régimen de investigación, ya que brindan una base sólida de conocimientos para la gestión en el campo de la educación. La calidad del servicio requiere práctica. Los laboratorios requieren de unas pautas junto con la formación en gestión, para mejorar la satisfacción de los usuarios internos y externos.

Coloma et al. (2019) tuvo como objetivo “analizar y describir la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes en las unidades médicas de primer nivel, en la Zona 5 del cantón Naranjal - Distrito 09D12, Balao- Naranjal, Ecuador” Este estudio fue no experimental, analítico de campo y bibliográfico, descriptivo y transversal, utilizando técnicas documentales para recolectar información del sistema de registro diario automatizado de consultas y atenciones ambulatorias, (REDACAA). La muestra estaba compuesta por 524 usuarios, que rellenaron un cuestionario de 10 preguntas y dos respuestas posibles. Las instalaciones (77%), la infraestructura (73%), la conducta del personal (81%), la limpieza (66%), las camas y camillas (80%) y la comodidad (67%) fueron calificadas de satisfactorias por los pacientes, pero el tiempo dedicado a los departamentos de primer nivel (71%), el cumplimiento de los horarios (79 %), la disposición a resolver los problemas en tiempo y forma (65%) y la creación de usuarios confiables (84 %) es

altamente insatisfecho. En resumen, la gestión y la calidad son bases conceptuales, es necesario desarrollar planes de mejora para capacitar a los actores y el objetivo es brindar servicios médicos de excelente calidad en las unidades médicas de primer nivel de la provincia de Naranjal.

Rojas et al (2020) tuvo como objetivo “Analizar la pertinencia de la gestión administrativa sustentable de los SIG en los servicios de salud”. Se basa en una investigación descriptiva que se realizó como parte de una encuesta a los empleados de 65 instituciones de salud de la ciudad de Barranquilla. Las clínicas y laboratorios clínicos de esta muestra varían en complejidad, con 20 laboratorios clínicos y 45 clínicas que actualmente utilizan sistemas de control de calidad. El resultado es un análisis de indicadores ambientales y del impacto de los sistemas de gestión estratégica y gerencial. Luego concluye que las direcciones GIS y las estrategias sostenibles en salud se fortalecen a nivel organizacional. En resumen, cuando los proveedores de atención médica deciden adoptar GIS, hay muchos beneficios. El ahorro de costes, el uso de equipos de trabajo y la modificación de procesos para cumplir mejor los objetivos empresariales de una organización son las principales ventajas. Estas ventajas están estrecha e inmediatamente relacionadas con las nuevas ideas de gestión y gestión sostenible.

Gómez et al. (2022) tuvo como objetivo “analizar la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2022,” Se realizó un estudio exploratorio, descriptivo, no experimental, de corte transversal con enfoques cuantitativos y cualitativos. Los métodos de recolección de datos fueron, entrevistas, observaciones y encuestas Serqval, métodos utilizados para adquirir los datos. El 26,7% de los encuestados estaban totalmente de acuerdo en que los enfermeros desempeñan eficazmente su labor en los servicios de

enfermería, ya que son el principal sujeto de triaje y filtro. El 46,7% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el tiempo de espera, pero el 60% completa la atención en el tiempo acordado por falta de personal disponible por complicaciones y urgencias asociadas a su día a día expresó alguna objeción a lo que hizo.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Panduro (2022) tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en un hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021”, El diseño del estudio fue de tipo correlativo, transversal, no experimental, con una población de 871 usuarios del hospital Santa Gemma de Yurimaguas (Loreto 2021), una muestra de 345 usuarios, Métodos de estudio y Consistió en instrumentos, encuestas y cuestionarios. La asociación entre los factores hospital Santa Gemma de Yurimaguas - 2021 es el resultado. Los coeficientes de la misma fueron 0,976, 0,976, 0,958 (correlación positiva muy alta) y 0,880 (correlación positiva alta), según la Rho de Spearman. Se aceptó la hipótesis alternativa, ya que el valor p fue de 0,000 (valor p inferior a 0,01). En otras palabras, se halló la conexión entre los factores de gestión y el nivel de calidad de servicio del hospital Santa Gemma. Con un coeficiente rho de spearman de Yurimaguas-Loreto de 0,989 correlación positiva muy ala, se concluyó que existe una asociación significativa entre la gestión hospitalaria y la calidad del servicio. Santa Gemma de Yurimaguas – Loreto 2021 de 0.000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$). Además, solo el 97,81% de los controles administrativos afectan la calidad del servicio.

Flores (2020) tuvo como objetivo “determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en el hospital Regional de Pucallpa, 2018”, La metodología de investigación es correlacional con un diseño transversal. El Informe del SIS del hospital regional Pucallpa de octubre de 2018 señala que 52 administrativos conformaron la muestra de los 220 administrativos que conformaron la población encuestada de 6467 asegurados. Por lo tanto, de la tabla se desprende que el valor "p" relacionado de 0,034 es menor a 0,05. Por lo que se acepta la hipótesis general de la investigación al utilizar la prueba rho de Spearman. Dicho de otra manera, se halló la existencia de la relación entre la variable uno y la variable dos, en los usuarios en el año 2018 en el hospital regional de Pucallpa en base a la asociación significativa entre la gestión y la calidad de atención al usuario.

Sandoval (2022) tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio de la salud en un Hospital, Lima 2022”, Este estudio se desarrolló con un tipo básico de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y transversal descriptivo de correlaciones. La población y muestra está constituida por 31 trabajadores de quirófano y área de recuperación de un hospital. Como resultado, se demostró un coeficiente de correlación Rho (Spearman) = 0,867 para las dos variables del presente estudio, lo que indica una correlación positiva significativa. Como lo señala Hernández (2014) al concluir que la correlación entre la gestión y la calidad de los servicios médicos en los hospitales, Lima 2022, es positiva.

Trujillo (2022) tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio brindado en el centro de salud de Huaura de la provincia de Huaura 2022”, este estudio sigue un enfoque cuantitativo con un diseño de correlación no experimental. Los

sujetos consistieron en 30 miembros del personal del centro de salud de Huaura. De cada instrumento se obtuvieron valores de confiabilidad determinados por el alfa de Cronbach y superiores a 0,8 para conocer su confiabilidad y avanzar en su uso. Como resultado, se utilizó la rho de Spearman para las variables, arrojando una correlación bilateral de $r = 0,688$ entre las variables gestión y calidad del servicio. Esta es una correlación bastante positiva según la tabla de correlación de Hernández et al., (2014). Se alentó a los gerentes del centro de salud de Huaura a implementar estrategias de gestión administrativa basadas en planes que cumplan con los objetivos locales a través de la organización eficiente de cada lugar de trabajo, buena gestión con liderazgo eficiente y control adecuado de todos los recursos utilizados.

Valdivieso (2022) tuvo como objetivo “Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del SIS La Libertad, 2021”, Esta población está compuesta por todos los usuarios que se conectaron al SIS La Libertad durante el periodo 2021. A julio de 2021, la muestra estuvo conformada por 10 funcionarios y 73 usuarios que laboraban en el SIS sucursal la Libertad. El estudio empleó métodos de encuesta, un cuestionario de 30 ítems como instrumento y una escala de likert para recolectar los datos. El estudio fue cuantitativo, básico, no experimental y de corte transversal y valores de correlación. Se empleó el programa estadístico SPSS versión 26. Concluyéndose con una correlación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en 2021.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Conceptualización de la gestión administrativa

Si tanto las personas como los recursos materiales se integran adecuadamente para alcanzar los objetivos, la gestión ayuda a las organizaciones a sacar el máximo partido de ambos. Esto les permite prepararse mejor para el cambio y prever posibles problemas (Quiroa, 2020)

Planificar, organizar, dirigir y regular son los cuatro conceptos tradicionales de gestión que cumple la administración administrativa, dándole un carácter sistemático como portadora de actos coherentemente orientados a la consecución de objetivos Mendoza (2017)

Sin embargo Ramírez et al. (2017) la gestión administrativa es la ejecución de cada uno de los procesos de la administración, que incluyen la planificación, organización, dirección, coordinación o interrelación y control de las actividades de la organización. Concretamente, es la toma de decisiones y la acción oportunas que permitirán a la empresa alcanzar sus objetivos predeterminados. (págs. 3-13)

Loguzzo et al. (2016) especifica como las "Actividades que se llevan a cabo para coordinar los esfuerzos del grupo, es decir, con la ayuda del personal y de los instrumentos de que disponen, intentan alcanzar metas u objetivos realizando algunas tareas fundamentales como: Planificar. coordinar, liderar y dirigir".

Según Terry (1996) Planificar, organizar, ejecutar y controlar son los componentes clave del proceso único de gestión, que se utiliza para establecer y alcanzar objetivos explícitos mediante la utilización de recursos humanos y no humanos.

Toda estructura debe contar con un sólido sistema administrativo. Toda empresa debe seguir una serie de procedimientos que estén representados en un sistema de gestión eficaz y

eficiente, tanto si dichos procedimientos están relacionados con requisitos legales como con la estructura interna de la empresa.

La gestión administrativa está compuesta por un conjunto de elementos que implican planificar, organizar, dirigir y controlar todas las actividades determinadas para cumplir con los objetivos y metas planteadas en la organización.

Mientras que la administración se ocupa de aprovechar al máximo los recursos materiales y humanos de la empresa, la Dirección se encarga de supervisar las tareas realizadas por los empleados para cumplir unos objetivos predefinidos. No obstante Luna (2015) sostiene que “la administración consiste en la aplicación del proceso administrativo con eficacia y eficiencia, integrado por la planeación, organización, integración de recursos, dirección y control”

2.2.1.1. Principales teorías administrativas

a. Teoría Científica.

Medina y Avila (2002) La escuela de la Administración científica estableció un enfoque lógico para resolver los problemas organizativos, haciendo hincapié en el diseño de los puestos de trabajo, la contratación científica y el desarrollo de los empleados. El principal defensor de esta teoría fue Frederick Taylor, pero su defecto fundamental era que sólo consideraba al trabajador como poseedor de un interés económico, desatendiendo sus necesidades de interacción social y realización laboral, así como sus frustraciones e insatisfacciones.

b. Teoría Clásica de la Administración (TCA).

La TCA es un esfuerzo por identificar las ideas y la información que constituyen el núcleo del éxito de la gestión. Afirma que la conducta directiva está influida por los conceptos intangibles de la gestión. Esta idea se centra en mejorar la eficiencia de una empresa, mediante su estructura, la forma y disposición de sus (departamentos) y las conexiones estructurales entre estas unidades. Medina y Avila (2002).

c. Teoría de la burocracia.

Max Weber, sociólogo alemán, fue el principal defensor de esta idea. Utilizó el término "burocracia" para describir los rasgos de la estructura organizativa. Creía que la burocracia era el instrumento más eficaz para la gestión de grandes organizaciones complejas en una sociedad industrial y la forma más racional y eficiente que las organizaciones complejas (empresas) podían utilizar para lograr un alto grado de eficiencia y un control eficaz sobre el personal. Insisto en la necesidad de una jerarquía bien definida que se rija por reglas exactas y normas de autoridad. Medina y Avila (2002).

d. Teoría de las relaciones humanas

Siguiendo el marco básico de la Escuela Clásica, Mary Parker Follet y Chester Barnard aportaron aspectos novedosos que se consideran precursores de las filosofías humanistas. Mary Parker Follet centró su estrategia de gestión en el comportamiento de las personas. En línea con la

noción tayloriana de que empleados y directivos comparten un objetivo común como miembros de la empresa, ella creía que los individuos deben trabajar en grupo. Dedicó gran parte de su vida profesional a idear métodos para atenuar las interacciones antagónicas entre ellos, señalando que la separación artificial entre directivos y empleados ocultaba la unidad de propósito. Defendió la necesidad de trabajar juntos para resolver los problemas, aplicando el liderazgo participativo entre directivos y empleados. Las pruebas basadas en la experiencia histórica de la planta de Hawthorne (1924) dan pie a esta noción Medina y Avila (2002).

e. Teoría del desarrollo organizacional (DO).

El término "desarrollo organizativo" apareció por primera vez en Estados Unidos en 1962 como resultado de las investigaciones de científicos que se centraron en el crecimiento planeado de las organizaciones y profundizaron en la interacción entre personas, organizaciones y entornos Medina y Avila (2002).

f. Importancia de la gestión administrativa

Todas las empresas dependen de la gestión para alcanzar sus metas y objetivos porque una gestión eficaz es esencial para el éxito de una empresa, ya que requiere que tanto los recursos físicos como los humanos trabajen de forma concertada Terry (1996)

La gestión administrativa es de importancia para todas las empresas u organizaciones por ser un elemento que compone diferentes tipos de recursos ya sea materiales o humanos, este último

el más importante porque presta sus servicios para poder realizar las actividades dentro de la empresa en cumplimiento de la prestación de servicios.

La administración de una empresa es esencial porque proporciona el marco para la ejecución y mejora de las operaciones con el fin de cumplir las metas y/o objetivos especificados y apoyar la supervivencia y el crecimiento de la empresa.

2.2.1.2. Evolución de la gestión administrativa

El hombre primitivo utilizaba la administración de forma extremadamente primitiva por la necesidad de participar en actividades colectivas como la caza y la pesca.

Al seguir las huellas históricas de la teoría administrativa, podemos constatar que los primeros registros que encontramos se remontan a entre los años 4000 y 2000 A.C., cuando las antiguas civilizaciones de Egipto, China, Roma y Grecia aplicaron diversos principios utilizados actualmente en la administración, tales como: el reconocimiento de la necesidad de planificar, organizar y controlar, la descentralización del poder y la función.

Sin embargo, varios filósofos contribuyeron de distintas maneras a la teoría de la gestión. Sócrates defendió la idea de que la gestión es una capacidad personal "independiente de los conocimientos técnicos y la experiencia". Las aportaciones más influyentes en este campo vinieron después, de Platón, Aristóteles, Francis Bacon, padre de la lógica moderna, y René Descartes, padre de la filosofía moderna.

Las organizaciones militares, que influyeron en el comportamiento administrativo con sus principios de liderazgo, unidad de mando, escala jerárquica y toma de decisiones científica, entre otros, también hicieron aportaciones a la teoría de la administración. Otra fue la organización de la Iglesia Católica, cuya estructura sirvió de modelo a muchos administradores. Medina y Avila (2002)

2.2.1.3. Principales autores y precursores de la administración

La escuela de la Administración Científica, creó un enfoque razonable para resolver los problemas organizativos. Frederick Taylor, principal impulsor del movimiento, estaba muy interesado en aumentar la producción mediante la mejora de la eficiencia productiva y el uso del método científico.

La Teoría Clásica de la Administración, Según esta noción, una empresa puede funcionar más eficazmente si su estructura, los órganos que la componen (departamentos) y los vínculos estructurales están todos en orden.

En su Teoría de la Burocracia, Max Weber destacó la necesidad de una jerarquía rígidamente estructurada que se rigiera por normas y criterios exactos de poder. Una burocracia con objetivos bien definidos, operaciones racionalizadas y una clara dirección del trabajo sería el mejor tipo de organización.

Principios de las relaciones humanas Mary Parker Follet se centró en la gestión de las personas y su comportamiento. La idea tayloriana de que empleados y directivos comparten un objetivo común como miembros de la empresa se apoyaba en su argumento de que los individuos deben trabajar en grupo. Así fue evolucionando la teoría de la administración a lo largo de los años. Medina y Avila (2002)

2.2.1.4. Instrumentos para medir y evaluar la gestión administrativa

Modelo de gestión de las 7-S

Es un modelo de gestión que describe los 7 factores necesarios para organizar una compañía de una manera holística y eficaz. Considerando este modelo, los gerentes deben estar seguros de que podrán implementar una estrategia de manera exitosa. Además de esto hay que tener presente que la importancia relativa de cada uno de los factores, puede variar por periodos de tiempo.

Los factores del modelo son: Strategy (Estrategia), Structure (Estructura), Skills (Habilidades), Shared values (Valores compartidos), Systems (Sistemas), Style (Estilo), Staff (Personal). Teniendo en cuenta cada factor, se obtuvieron un total de 20 ítems, basado en una escala de Likert. En el modelo organizaciones inteligentes (Senge, 2019), se analizaron los factores: 1- Dominio personal, 2- Modelos mentales, 3- Visión compartida, 4- Aprendizaje en equipo, 5- Pensamiento sistémico. Teniendo en cuenta cada factor, se obtuvieron un total de 30 ítems, diseñado con escala de Likert: como se muestra en la Tabla 2.

Se construyó un instrumento de 50 ítems, de las cuales 30 corresponden al modelo organizaciones inteligentes y 20 a la teoría de gestión administrativa. El nuevo instrumento cuenta

con validez de contenido, en base a la opinión de los expertos, y fue confirmado por el Coeficiente V de Aiken, ya que su coeficiente fue $>$ a 0.70 Tarrillo y Saldaña (2023).

2.2.1.5. Dimensiones de la gestión administrativa

a. Planeación

Terry (1986), es la selección, correlación y desarrollo de hipótesis potenciales para su uso en la planificación de acciones consideradas esenciales para lograr los resultados deseados.

La planificación es una de las primeras fases del proceso administrativo, que es donde se establecen las características esenciales de la organización, en el ámbito organizativo y empresarial (la misión y los objetivos, generalmente). Es, en otras palabras, la fase en la que se forman los planes fundamentales que debe llevar a cabo la organización.

b. Organización

La organización según el autor Reyes, es la estructuración de las interacciones entre las funciones, los niveles y las actividades de los componentes humanos y materiales de un organismo social con el fin de lograr una eficacia óptima dentro de las metas y los objetivos fijados.

Las organizaciones son estructuras administrativas diseñadas para ayudar a los individuos a alcanzar metas u objetivos mediante el uso de diversos recursos, entre ellos el talento humano y los recursos humanos.

El aspecto de la gestión conocido como organización consiste en crear un marco previsto para las responsabilidades que desempeñarán los individuos dentro de una organización. la departamentalización y la formación de funciones para dividir adecuadamente el trabajo. La organización es la que le permite coordinar e integrar las acciones de todos y cada uno de los empleados de la empresa para aprovechar al máximo los recursos de que dispone en la consecución de un objetivo. Morales et al. (2005)

c. Dirección

Según Buchele (1997), la gestión se refiere a la capacidad del directivo de ejercer influencia para que, mediante la supervisión, la incentivación y la comunicación, sus subordinados cumplan los objetivos de la empresa.

Es la aplicación del conocimiento a la toma de decisiones; para explorar esta función, es vital comprender cómo se comportan las personas tanto individual como colectivamente para alcanzar eficazmente los objetivos de la organización.

Refiere que dirigir es guiar las actividades de un grupo hacia sus objetivos de forma que incorpore la motivación, la comunicación, la formación de equipos de trabajo, la formación y la cualificación. Cada individuo de un grupo es una entidad única con sus propios pensamientos, creencias, deseos, experiencias, objetivos e intenciones. Por lo tanto, tiene sentido que cuando un grupo de individuos se une para llevar a cabo una tarea, sea necesario un proceso de unidad que conlleve a la efectividad. Morales et al. (2005).

d. Control

El control es un paso crucial en la gestión porque, aunque una empresa tenga unos planes excelentes, una estructura organizativa adecuada y una gestión eficaz, el ejecutivo no podrá verificar la verdadera situación de la organización sin un mecanismo que compruebe e informe de si los hechos se ajustan a las normas establecidas.

El control es la fase del proceso administrativo que engloba todas las acciones realizadas a lo largo de la búsqueda para garantizar que las operaciones reales coinciden con los planes. Uno de los aspectos más cruciales para una gestión eficaz es el control, que se considera una función de gestión fundamental.

El control se refiere a la observación y gestión de lo que se está haciendo y lo que se ha planificado. Su objetivo especial es identificar los errores y fallos que provocan diferencias entre los dos parámetros para poder solucionarlos rápidamente. Morales et al. (2005)

2.2.2. Conceptualización de la calidad de servicio

Molina (2019) “Las expectativas de los clientes sobre la satisfacción de sus demandas deben cumplirse para ofrecer un gran servicio.”

Esto es crucial, ya que afecta a los resultados de la empresa, a la cantidad de clientes, a su fidelidad e incluso a sus recomendaciones a otros clientes. La gestión pública y las instituciones gubernamentales también deberían aplicarlo.

El grado en que un conjunto de cualidades inherentes satisface las normas es la forma en que la Norma Internacional ISO 9001:2000 define la calidad del servicio.

Para evitar un producto final defectuoso, la garantía de calidad es crucial en las operaciones de fabricación de una organización.

La calidad del servicio según Horovitz (2000) es el juicio del usuario sobre la conformidad entre el rendimiento y las expectativas de la experiencia del servicio. La calidad de servicio de un artículo o servicio clave es la brecha o disparidad entre lo que los consumidores desean y cómo perciben el conjunto de sus componentes cuantitativos y cualitativos.

Según Zeithaml y Parasuraman (1993), el grado de discrepancia o disparidad entre las percepciones de los consumidores y sus expectativas o deseos puede denominarse calidad del servicio.

La provisión de productos y servicios de mayor calidad a los ciudadanos es uno de los elementos clave de la modernización de la administración gubernamental. Esto significa que deben planificarse y crearse con conocimiento de los requisitos y expectativas del público en general, teniendo en cuenta factores como los canales de servicio disponibles, las normas de calidad del servicio, la forma en que se utilizan las TIC en las interacciones con el público en general o entre entidades públicas, y otras técnicas que contribuyen a elevar el nivel del bien o servicio público.

2.2.2.1. Teorías de la calidad de servicio

Según Deming es la traducción de los deseos futuros del usuario en atributos cuantificables. Entonces, y sólo entonces, podrá desarrollarse un producto que ofrezca satisfacción a un coste que el consumidor esté dispuesto a pagar, la calidad sólo puede definirse en términos de agente.

La calidad puede significar varias cosas. Los dos más típicos son (Juran, 1990): 1) Se consideran de alta calidad las cualidades del producto que se basan en las exigencias del cliente y que, por tanto, conducen a la satisfacción del producto. 2) La ausencia de defectos es la definición de calidad.

Calidad es sinónimo de calidad del producto. La calidad se define más claramente como el calibre de un producto o servicio, un servicio o información, un proceso, una persona, un sistema, una corporación, un conjunto de objetivos, etc. Ishikawa (1986).

La calidad es el cumplimiento de las especificaciones. Deben realizarse mediciones continuamente para determinar el cumplimiento de los criterios; los requisitos deben expresarse con claridad para evitar malentendidos; y cualquier no conformidad detectada indica una falta de calidad Crosby (1988).

La calidad incluye tanto los bienes y servicios terminados como las normas de los procesos de producción asociados. La calidad impregna todos los ámbitos de las operaciones de una

empresa, es decir, la creación, el diseño, la fabricación, la venta y el mantenimiento de bienes o servicios Imai (1998).

La calidad, según Drucker (1990) es lo que el consumidor recibe del servicio y por lo que está dispuesto a pagar Duque (2005)

2.2.2.2. Características de gestión de calidad

“Las características de la calidad son aquellos rasgos diferenciadores inherentes a un producto, sistema o servicio relacionado con un requisito, éstas se pueden distinguir en varias clases tales como:

- a. Físicas: incluye propiedades mecánicas, eléctricas, químicas o biológicas.
- b. Sensoriales: relacionadas con la percepción recibida a través de los sentidos.
- c. De comportamiento: relacionados con aspectos de las relaciones humanas, incluye entre otras la cortesía, la ética, la honestidad.
- d. De tiempo: indican las características como la puntualidad, la confiabilidad la disponibilidad, etc.
- e. Ergonómicas: relacionados con aspectos tales como la comodidad, la seguridad basada en las consideraciones antropométricas, es decir en las características físicas de las personas.
- f. Funcionales: que posibilitan el desarrollo de las prestaciones del producto o servicio.

Así mismo la calidad de un producto o servicio se puede definir de acuerdo a ocho dimensiones básicas, dichas dimensiones incluyen:

- g. Rendimiento: indica el nivel en el que el producto o servicio proporciona prestaciones relacionadas con sus características o funciones principales o primarias.
- h. Atributos adicionales: estas contribuyen a agregar valor al producto o servicio basado en características o prestaciones adicionales a las estrictamente necesarias para el funcionamiento eficaz del mismo, dando lugar a un mayor aprecio por parte de los consumidores.
- i. Fiabilidad: esta dimensión se refiere a la capacidad del producto o servicio para realizar sus funciones (bajo unas condiciones determinadas) en un periodo determinado sin que ocurran fallas en su funcionamiento.
- j. Conformidad: indica el nivel en que un producto o servicio, después de haber sido generado cumple con las especificaciones establecidas en el diseño del mismo. Como se ha mencionado anteriormente, esta depende en gran medida de los procesos utilizados para generarlos.
- k. Durabilidad: este aspecto se encuentra en estrecha relación con la fiabilidad y la conformidad indica el tiempo que transcurre antes de que el producto deba ser reemplazado por completo o alguna de sus partes principales deba ser sustituida para continuar su funcionamiento normal. En el caso de los servicios, y debido a la naturaleza perecedera de estos, existe poca o ninguna durabilidad.
- l. Utilidad: es una muy relacionada con la fiabilidad y el rendimiento, indica la capacidad de un producto o servicio para llenar las expectativas del cliente.
- m. Estética: es claramente una dimensión muy subjetiva, está relacionada con la percepción de los clientes sobre la característica del producto o el servicio basado en la información que recibe de sus órganos sensoriales, particularmente a la vista.

- n. Calidad percibida: tiene relación con la imagen positiva que el cliente tiene sobre el producto o servicio sin haber incluso recibido alguna información suficiente sobre las características de estos”.

2.2.2.3. Instrumento para medir y evaluar la calidad de servicio

a. Modelo SERVQUAL

Se trata de un modelo que permite identificar las expectativas de los consumidores a partir de cinco dimensiones: componentes concretos, empatía, fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta. Fue creado entre 1985 y 1988 por sus creadores Zeithaml, Parasuraman y Berry. Los sectores bancario, sanitario, educativo y de servicios de mantenimiento son los que más aplican este paradigma. Gelvez (2010)

Dado que las empresas pueden cosechar mayores recompensas financieras reteniendo a los clientes a largo plazo y fomentando la felicidad de los consumidores con los servicios que prestan, las prácticas de gestión centradas en la evaluación de la calidad del servicio dentro de las empresas son claramente críticas para su viabilidad en el mercado.

b. Modelo SERVPERF

Fue creado por los autores Cronin y Taylor y tiene como dimensiones aspectos tangibles, fiabilidad, respuesta (a las demandas del cliente), garantías (aseguramiento o cumplimiento) y empatía. Permite evaluar el nivel de calidad de cualquier empresa que ofrezca un servicio y, a partir de ahí, proponer estrategias viables que beneficien a la empresa y al cliente. El instrumento

de estudio consta de 22 ítems relativos a la CS y cinco ítems vinculados a la Lt, que conforman el formulario final. Se utilizó una escala Likert de 7 puntos para evaluar cada pregunta de la encuesta. Monroy (2019)

c. Modelo de Ennew, Reed y Binks

Los autores del estudio Importance-Performance and Service Quality de Ennew, Reed y Binks (1993) analizan los problemas que plantea la evaluación de la calidad de los servicios para obtener mediciones de las expectativas, las percepciones y la satisfacción general. Las 11 dimensiones de la calidad del servicio que se utilizaron en este análisis fueron: 1. conocimiento de la empresa; 2. conocimiento del sector; 3. conocimiento del mercado; 4. prestación de asesoramiento útil; 5. amplitud de la gama de servicios; 6. tipos de interés competitivos; 7. comisiones/costes competitivos; 8. rapidez de la decisión; 9. diseño financiero; 10. negociación con una persona; y 11. fácil acceso al gestor de préstamos Monroy (2019).

d. Modelo de Aldlaigan y Buttle

El modelo de Grönroos (1984) desarrollado específicamente para los servicios bancarios, se apoya en el modelo SYSTRA propuesto por Aldlaigan y Buttle (2002), que da lugar a una escala de 21 ítems basada en la calidad a nivel organizativo y transaccional. Esta escala mide la calidad percibida y se basa en el modelo de Grönroos (1984). Se crearon las 4 dimensiones siguientes, tres factores: Calidad del sistema de servicio, Calidad del comportamiento del servicio, Calidad del servicio Monroy (2019).

2.2.2.4. Dimensiones de la calidad de servicio

a. Fiabilidad

Hace referencia a la capacidad de prestar el servicio prometido con precisión y fiabilidad. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios Matsumoto (2014).

La base de este atributo es la opinión del consumidor sobre la capacidad del proveedor de servicios para prestar el servicio concertado en la forma y en el plazo. La fiabilidad es un símbolo de la capacidad de una empresa y de sus recursos para prestar un servicio de forma eficaz, ininterrumpida y con el mínimo deterioro. Para satisfacer este criterio deben utilizarse procedimientos experimentados y personal con las competencias necesarias.

b. Capacidad de respuesta

Representa una disposición a ayudar a los clientes y darles un servicio rápido Coronel et al. (2019).

La capacidad y disposición de los proveedores de servicios para satisfacer rápidamente una solicitud determinan el tiempo de respuesta.

Implica estar dispuesto a contribuir con los clientes y ofrecerles un servicio super rápido y eficaz a la hora de atender peticiones, responder a consultas y quejas de los clientes y resolver problemas, es importante estar atento y ser puntual Matsumoto (2014).

Si un usuario lo pide, hay que ser capaz de prestarlo. La mayoría de las actividades económicas y sociales actuales no pueden imaginarse con un servicio aplazado. La capacidad de responder a tiempo y a la urgencia con que se atiende una demanda, así como la rapidez y/o precisión con que se resuelve, son ejemplos de la capacidad de respuesta.

c. Seguridad.

Es el conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza Matsumoto (2014).

El usuario de un servicio tiene que tener confianza en cómo se percibe el servicio para que pueda sentirse seguro de que está trabajando con la organización o unidad organizativa adecuada y de que está haciendo lo correcto. La profesionalidad de los empleados que entran en contacto con el usuario inspira confianza al mostrar competencia y experiencia en la creación del servicio contratado. Eliminar todas las dudas persistentes sobre el procedimiento y sus resultados es necesario para mejorar este rasgo de calidad.

d. Empatía

Zeithaml (2009) Es brindar a los clientes cuidados, brindar una atención personalizada.

Se refiere al cuidado que ponen las empresas en tratar individualmente a cada consumidor. Debe comunicarse a través de un servicio personalizado o adaptado a las preferencias del cliente Matsumoto (2014)

En su forma más básica, un servicio es una relación humana, y la calidad de esa conexión depende de algo más que de la decencia profesional. Además, depende de identificar y satisfacer los deseos de la clientela que "consume" un servicio. En este sentido, es importante actualizar continuamente al cliente sobre la información pertinente al servicio durante todo el proceso.

e. Elementos tangibles

Es el aspecto exterior de instalaciones físicas como edificios, equipos, materiales y personas Matsumoto (2014)

Tigani (2006) define la tangibilidad como el grado en que un bien o una experiencia satisface una necesidad, resuelve un problema o aporta valor a una persona. Los objetos físicos pueden compararse entre sí para determinar hasta qué punto se acercan a un ideal o una norma, pero cuando se trata de la percepción y el servicio del cliente, la mejor calidad no se obtendrá ciñéndose a una norma, sino superando las expectativas de cada cliente sobre lo que va a recibir.

A este respecto, los expertos creen que cuando los clientes respetan la calidad, se pone de relieve el valor de los componentes físicos de las empresas.

Aunque sean intangibles, los servicios requieren componentes materiales para desarrollarse, comercializarse y consumirse. Entre otras cosas, su estructura física comprende el

conjunto de los materiales utilizados, la ornamentación del edificio y el equipamiento. En este estudio, los componentes tangibles se definen como la infraestructura física, la maquinaria, el personal y los recursos de comunicación, o las características físicas que el cliente percibe en las instalaciones del gobierno regional. Además, se consideran características tangibles el aspecto exterior de la institución y su personal, equipamiento y personal de apoyo.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Hospital Subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Hospital Subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 01:

Ha: Existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio en el Hospital Subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023.

Ho: No existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio en el Hospital Subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023.

Hipótesis específica 02:

Ha: Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en el Hospital Subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023.

Ho: No existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en el Hospital Subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023.

Hipótesis específica 03:

Ha: Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio en el Hospital Subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023.

Ho: No existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio en el Hospital Subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023.

Hipótesis específica 04:

Ha: Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio en el Hospital Subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023.

Ho: No existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio en el Hospital Subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

En el estudio se empleó el método hipotético-deductivo. Al respecto Hernández et al. (2014) parte del supuesto de que el contexto de descubrimiento no sigue reglas ni procedimientos controlados, y sostiene que las hipótesis se admiten o rechazan en función del resultado de su comprobación

El razonamiento que combina la reflexión lógica y la observación real se conoce como enfoque hipotético deductivo. Este tipo de pensamiento es bastante típico y apropiado para las iniciativas de investigación académica.

3.2. Enfoque de la investigación

Es cuantitativo, Según Hernández et al. (2014), “la investigación emplea la recolección de datos para probar hipótesis basadas en la medición numérica y el análisis estadístico con el fin de identificar patrones de comportamiento y probar teorías.”

3.3. Tipo de investigación

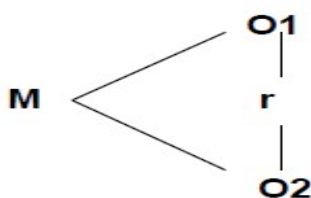
Es aplicada Lozada (2014) al respecto dice que la Investigación aplicada, permite el desarrollo secuencial de conceptos, prototipos y productos utilizando la información teórica obtenida de la investigación fundamental.

Es un enfoque no sistemático para resolver ciertas dificultades o problemas. Estos problemas pueden afectar a las personas individualmente, en grupo o a la sociedad en su conjunto. Como se centra sólo en descubrir respuestas, se denomina "no sistemática".

3.4. Diseño de la investigación

Es no experimental, es decir las investigaciones que se llevan a cabo sin manipulación intencionada de variables y en las que sólo se observan sucesos en sus entornos naturales para su estudio se conocen como investigación no experimental Hernández et al. (2014).

A continuación, se presenta el diseño de la investigación:



Dónde:
M = Muestra
O1 = Variable 1
O2 = Variable 2

El diseño transversal-Correlacional

Es de transversal, ya *que* hace hincapié en la recogida de datos en un único momento y durante un periodo de tiempo definido. Su objetivo es describir variables e investigar su aparición

e interacciones en un periodo determinado Hernández et al. (2010) y Dado que muestran las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables a lo largo del tiempo, se denominan correlacionales.

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

El número de visitantes a la sala de emergencia del Hospital Subregional de Andahuaylas conformará la población de la investigación, que son 153, de acuerdo al libro de registro de la institución.

Muestra

El tamaño de la muestra, que consta de 109 usuarios externos, lo cual se decidió mediante un muestreo aleatorio simple. Se exigió un margen de error de 5% y un nivel de confianza de 95%.

El método descrito a continuación se utiliza para estimar el tamaño de la muestra en poblaciones con un número reducido de individuos:

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población total

p = Probabilidad de éxito 50%

q = Probabilidad de fracaso 50%

E = Margen de error 5%

Z = Coeficiente de confiabilidad 95% (1.96)

Gráfico 1: Fórmula para población finita

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

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50 * 153}{0.05^2(153 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 109$$

La muestra la conforman 109 usuarios

Muestreo

Dado que para determinar el tamaño de la muestra se utilizó una ecuación de población finita, la muestra se obtuvo mediante muestreo probabilístico aleatorio simple. También se empleó el aleatorio simple, ya que los participantes que componían el tamaño de la muestra se seleccionaron al azar y ya habían cumplido los criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de Inclusión:

- Usuarios que se comprometan libremente con la investigación y que se hayan atendido en el hospital subregional de Andahuaylas.
- Usuarios que han dado su consentimiento mediante su firma, tras leer la información
- Usuarios adultos

Criterios de Exclusión:

- Personas que no se hayan atendido en el hospital subregional de Andahuaylas.
- Usuarios que no han firmado el consentimiento informado, para llenar la encuesta
- Usuarios menores de edad

3.6. Variables y operacionalización

V1: Gestión administrativa

D1V1: Planeación

D2V1: Organización

D3V1: Dirección

D4V1: Control

V2: Calidad de servicio

D1V2: Fiabilidad

D2V2: Capacidad de respuesta

D3V2: Seguridad

D4V2: Empatía

D5V2: Elementos tangibles

Tabla 1:

Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Gestión Administrativa	Las cuatro tareas clásicas de la gestión administrativa que se llevan a cabo durante el proceso administrativo son planificar, organizar, dirigir y controlar. Esto confiere a la gestión administrativa una cualidad sistémica que impulsa actividades orientadas lógicamente a la consecución de objetivos. (Mendoza, 2017)	Resultado a partir de respuestas de los usuarios respecto a la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos, para asegurar una calidad de servicio.	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Funciones • Eficiencia • Eficacia 	Ordinal 1= Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Bueno
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Organización • Competencia • División de trabajo • Cobertura 		Regular
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de personal • Personal adecuado • Funciones • Equipo • Liderazgo • Motivación • Capacidad • Gestión 		Malo
			Control	<ul style="list-style-type: none"> • Función • Controles • Proceso • Control administrativo 		[26-52]
	Las expectativas de los clientes sobre la satisfacción de sus demandas deben cumplirse para	Las empresas existen para ofrecer a sus clientes servicios de alta calidad	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de atención. • Resolución de problemas. • Atención por parte del especialista. • Comunicación • Logística disponible 	Ordinal 1= Nunca 2=Casi nunca 3=Algunas veces	Satisfecho [78-104]

Calidad de Servicio	ofrecer un gran servicio. (Molina, 2019)	evaluando fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía tangibilidad.	su	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio rápido en caja. • Servicio rápido en el laboratorio • Servicio rápido en la toma de radiografía • Servicio rápido en emergencia 	4=Casi siempre 5=Siempre	Poco satisfecho [70-110]
			y	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo necesario. • Privacidad • Evaluación completa • Resolución 		Insatisfecho [111-150]
				Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad, respeto y paciencia • Interés • Atención por el especialista 		
				Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Señalizaciones de emergencia • Personal dispuesto • Equipos y materiales. • Limpieza. 		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La recogida de datos se realizó a través de la encuesta., que en este contexto se describe como "investigación de opinión con diseño no experimental transversal o transeccional descriptivo o correlacional-causal, ya que a veces tienen los propósitos de uno u otro diseño y a veces de ambos" Hernández y Mendoza (2018).

Se utilizó como herramienta un cuestionario estructurado para recabar información sobre cada variable y conocer la opinión de las personas que utilizan los servicios ofrecidos por el área de emergencias del Hospital Subregional de Andahuaylas.

3.7.2. Descripción de instrumentos

De acuerdo con Hernández et al. (2017), Al emplear el instrumento de medida, se puede considerar que se trata de un instrumento ya desarrollado porque se ha aplicado a investigaciones anteriores; el instrumento se ajusta a la realidad de las condiciones, ya estén relacionadas con la temporalidad, el entorno o la propia población. En consecuencia, el instrumento recibe sugerencias y se tiene en cuenta su revalidación. Estas recomendaciones figuran en la sección de anexos.

Para evaluar la gestión administrativa se usó el cuestionario de gestión administrativa planteado por Morelos et al. (2010) adaptado por Bracamonte (2017) en la cual se tiene cuatro dimensiones, planeación, organización, dirección y control, con 20 ítems, con niveles asignados de la siguiente manera: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre. De acuerdo al cuestionario, cada usuario o paciente debe rellenar la aplicación.

Para medir la calidad de servicio se usó el cuestionario SERVQUAL, del autor Zeithaml, Parasuraman y Berry (2004) adaptado Cabello y Chirinos (2012) que está compuesta por cinco dimensiones objeto de estudio: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles, con 22 items, con niveles asignados de la siguiente manera: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre. De acuerdo al cuestionario, cada usuario o paciente rellenará la aplicación.

3.7.3. Validación

En cuanto a este concepto, Hernández (2014) señalaron que “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable de interés, de acuerdo con expertos en el tema” (p. 235).

Validez de contenido

Los dos instrumentos, fueron sometidos a la validez de contenido, los cuales fueron evaluados por cinco expertos temáticos, metodólogos y estadísticos, que verificaron el contenido, teniendo en cuenta la relevancia, pertinencia y la claridad.

Tabla 2:

Juicio de expertos

Experto	Gestión Administrativa	Calidad de servicio
Mg. Elvyn Samuel Díaz Tello	Aplicable	Aplicable
Dra. Carmen Rocío Apaza Cruz	Aplicable	Aplicable
Mg. Erika Loa Navarro	Aplicable	Aplicable
Mg. Carlos Huamanquispe Apaza	Aplicable	Aplicable
Mg. Efraín Rodas Guizado	Aplicable	Aplicable

3.7.4. Confiabilidad

La evaluación de la fiabilidad de la consistencia interna se utiliza para evaluar la validez de los resultados de los ítems de la escala, así como el grado en que están correlacionados entre sí y con la conclusión general del estudio.

Se realizó la prueba de confiabilidad, a pesar de estar ya validada, porque el instrumento se realizó en otro contexto, y así mismo lo establece la guía para la elaboración de la tesis – enfoque cuantitativo de la universidad, aprobada con RESOLUCIÓN N° 009-2023-R-UPNW.

El coeficiente es una medida de la consistencia interna de una escala que evalúa el grado de asociación de los ítems de un instrumento. Lee J. Cronbach lo introdujo por primera vez en 1951. En otras palabras, examinando el perfil de respuesta, el coeficiente es la media de las correlaciones entre los ítems que componen un instrumento. Da Hora y Arica (2010)

El programa SPSS realizó la prueba utilizando una muestra piloto de 20 individuos, teniendo en cuenta los rangos de fiabilidad para determinar el alcance y la magnitud del instrumento. A la luz de la naturaleza politómica de las respuestas de los instrumentos.

Tabla 3:
Confiabilidad del instrumento

<i>Rango</i>	<i>Magnitud</i>
<i>0.81 a 1.00</i>	<i>Muy alta</i>
<i>0.61 a 0.80</i>	<i>Alta</i>
<i>0.41 a 0.60</i>	<i>Moderada</i>
<i>0.21 a 0.40</i>	<i>Baja</i>
<i>0.01 a 0.20</i>	<i>Muy baja</i>

Nota: Tabla que indica los rangos para decidir la confiabilidad de un instrumento según Hernández et al. (2006)

Tabla 4:

Confiabilidad del instrumento de la variable gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,765	20

Fuente: Cuestionario “Gestión administrativa”

Interpretación: se observa que el coeficiente de alfa de Cronbach es 0,765, lo cual indica que el instrumento que mide la gestión administrativa tiene buena confiabilidad.

Tabla 5:

Confiabilidad del instrumento de la variable calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,888	18

Fuente: Cuestionario “Calidad de servicio”

Interpretación: se observa que el coeficiente de alfa de Cronbach es 0,888, lo cual indica que el instrumento que mide la calidad de servicio tiene muy buena confiabilidad.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

La evaluación de datos se realizó utilizando programas estadísticos como Spss. Para el diseño y la presentación de los resultados se utilizó aplicaciones estadísticas como SPSS, así como programas de tratamiento de textos como Word y Excel.

Para la comprobación de la hipótesis se utilizó la prueba de Spearman como prueba no paramétrica debido a la naturaleza correlacional de este estudio y al hecho de que los resultados de las variables de gestión administrativa y calidad del servicio no siguen una distribución normal.

Se utilizaron gráficos para evaluar los datos del instrumento, lo que permitió una interpretación rápida y flexible al tiempo que se tomaba nota de las propiedades de cada variable. Para estimar la distribución de frecuencias, la desviación típica y otros datos, también se realizaron cálculos estadísticos.

3.9. Aspectos éticos

Para este estudio, se utilizaron diversos portales web académicos para recopilar la información proporcionada por los investigadores sin ningún tipo de alteración, respetando los derechos de autor con la citación de las fuentes bibliográficas, reconociendo el crédito de los autores y, en cada caso, realizando la citación de acuerdo con las normas de la APA.

Antes de utilizar la muestra, se obtuvo el permiso informado, con el que los participantes aceptan participar en el estudio o lo rechazan. Una vez más, para salvaguardar la identidad de los participantes, estos datos sólo se utilizaron con fines académicos.

El objetivo es aumentar el bienestar tanto de la muestra elegida para responder a la pregunta como de la situación análoga que simula este estudio. En consecuencia, los resultados contribuirán a elevar los niveles de gestión y calidad del servicio en las instituciones de salud del estado.

La autoría responsable, el conflicto de intereses, la tutoría, el plagio y la publicación responsable son sólo algunos ejemplos de la conducta ética científica adecuada que seguí, de acuerdo con las políticas de la Universidad Privada Norbert Wiener, que rige las facetas éticas de la investigación.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1.Resultados

4.1.1. Aspectos sociodemográficos

Tabla 6:

Datos demográficos de los encuestados (sexo)

		SEXO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	56	51,4	51,4	51,4
	Masculino	53	48,6	48,6	100,0
Total		109	100,0	100,0	

Nota: Tabla que describe el sexo de los encuestados.

Interpretación: De acuerdo a la descripción de la información demográfica de los usuarios del Hospital Subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023, el 51,4% del total de encuestados son de sexo femenino (56 pacientes), en tanto que el 48,6% son de sexo masculino (53 pacientes).

Tabla 7:*Niveles de la gestión administrativa y dimensiones*

		Recuento
PLANEACIÓN	MALO	12.8%
	REGULAR	43.1%
	BUENO	44.0%
ORGANIZACIÓN	MALO	42.2%
	REGULAR	38.5%
	BUENO	19.3%
DIRECCIÓN	MALO	74.3%
	REGULAR	24.8%
	BUENO	0.9%
CONTROL	MALO	11.0%
	REGULAR	44.0%
	BUENO	45.0%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	MALO	22.0%
	REGULAR	61.5%
	BUENO	16.5%

Nota: Tabla que describe los niveles de la gestión administrativa

Interpretación: La gestión administrativa en el hospital subregional de Andahuaylas mostró un nivel regular de 61.5%, planeación un nivel bueno de 44%, organización con un nivel malo de 42.2%, dirección un nivel malo de 74.3% y control un nivel regular de 45.0%

Tabla 8:*Niveles de la calidad de servicio*

		Recuento
CALIDAD DE SERVICIO	INSATISFECHO	34.9%
	POCO	51.4%
	SATISFECHO	
	SATISFECHO	13.8%

Nota: Tabla que describe los niveles de la calidad de servicio

Interpretación: La calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas mostró un nivel insatisfecho de 34.9% y poco satisfecho con 51.4%.

Tabla 9:

Gestión administrativa y calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023

		Calidad de servicio			Total	
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho		
Gestión Administrativa	Malo	Recuento	21	2	1	24
		% del total	19,3%	1,8%	0,9%	22,0%
	Regular	Recuento	17	48	2	67
		% del total	15,6%	44,0%	1,8%	61,5%
	Bueno	Recuento	0	6	12	18
		% del total	0,0%	5,5%	11,0%	16,5%
Total	Recuento	38	56	15	109	
	% del total	34,9%	51,4%	13,8%	100,0%	

Interpretación: El hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023, muestra niveles de gestión administrativa y calidad de servicio. Según los resultados del 100% de los encuestados, el 16.5% de ellos considera que la gestión administrativa es buena, el 61.5% considera que es regular, el 22.0% considera que es pésima y el 51.4% manifiesta no estar muy conforme con el nivel de servicio.

Tabla 10:

Planeación y la variable calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023

		Calidad de servicio			Total	
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho		
Planeación	Malo	Recuento	10	2	2	14
		% del total	9,2%	1,8%	1,8%	12,8%
	Regular	Recuento	20	26	1	47
		% del total	18,3%	23,9%	0,9%	43,1%
	Bueno	Recuento	8	28	12	48
		% del total	7,3%	25,7%	11,0%	44,0%
Total	Recuento	38	56	15	109	
	% del total	34,9%	51,4%	13,8%	100,0%	

Interpretación: Se muestran los resultados de los niveles de planificación y calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023; los resultados muestran que del 100% de encuestados, el 44% dice que la planificación es buena, el 43,1% dice que es regular, el 12,8% dice que es mala y el 51,4% está poco satisfecho con el nivel de calidad de servicio.

Tabla 11:

Organización y la variable calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023

		Calidad de servicio			Total	
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho		
Organización	Malo	Recuento	33	10	3	46
		% del total	30,3%	9,2%	2,8%	42,2%
	Regular	Recuento	5	37	0	42
		% del total	4,6%	33,9%	0,0%	38,5%
	Bueno	Recuento	0	9	12	21
		% del total	0,0%	8,3%	11,0%	19,3%
Total	Recuento	38	56	15	109	
	% del total	34,9%	51,4%	13,8%	100,0%	

Interpretación: Se muestran los resultados de los niveles de organización y calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023, los mismos que muestran que, del 100% de encuestados, el 19,3% opina que la organización es buena, el 38,5% regular, el 42,2% mala y el 51,4% poco satisfecho con el nivel de calidad de servicio.

Tabla 12:

Dirección y la variable calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023

			Calidad de servicio			Total
			Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	
Dirección	Malo	Recuento	37	37	7	81
		% del total	33,9%	33,9%	6,4%	74,3%
	Regular	Recuento	1	19	7	27
		% del total	0,9%	17,4%	6,4%	24,8%
	Bueno	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,9%	0,9%
Total	Recuento	38	56	15	109	
	% del total	34,9%	51,4%	13,8%	100,0%	

Interpretación: Se muestran los resultados de los niveles de gestión y calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023; los resultados muestran que del 100% de encuestados, el 0,9% indica que la gestión es buena, el 24,8% es regular, el 74,3% es mala y el 51,4% está insatisfecho con el nivel de servicio.

Tabla 13:

Control y la variable calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023.

		Calidad de servicio			Total	
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho		
Control	Malo	Recuento	11	1	0	12
		% del total	10,1%	0,9%	0,0%	11,0%
	Regular	Recuento	16	30	2	48
		% del total	14,7%	27,5%	1,8%	44,0%
	Bueno	Recuento	11	25	13	49
		% del total	10,1%	22,9%	11,9%	45,0%
Total	Recuento	38	56	15	109	
	% del total	34,9%	51,4%	13,8%	100,0%	

Interpretación: Se muestran los resultados de los niveles de control y calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023; los resultados muestran que del 100% de encuestados, el 45% indica que el control es bueno, el 44,0% es regular, el 11% es malo y el 51,4% está insatisfecho con el nivel de calidad de servicio.

4.1.2. Análisis inferencial

4.1.2.1. Prueba de normalidad.

En esta población de investigación de más de 50 individuos se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para evaluar si los datos tenían o no una distribución normal. Para ello, se tuvieron en cuenta los siguientes factores:

Confianza= 95%

Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$ (Margen de error)

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} \geq \alpha \Rightarrow$ Aceptar H_0
 Si $p\text{-valor} < \alpha \Rightarrow$ Rechazar H_0

H_0 : Los datos provienen de una distribución normal

Ha: Los datos no provienen de una distribución normal.

Tabla 14:

Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,315	109	,000	,775	109	,000
Calidad de servicio	,275	109	,000	,787	109	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Descripción de la prueba de normalidad de las variables gestión administrativa al y calidad de servicio.

Interpretación: Se utilizó la prueba de Spearman como prueba no paramétrica debido a la naturaleza correlacional de este estudio y al hecho de que los resultados de las variables de gestión administrativa y calidad del servicio no siguen una distribución normal (valor $p=0,000$ inferior a $=0,05$).

4.1.2.2. Prueba de hipótesis general

Se siguieron las siguientes directrices tanto para las pruebas de hipótesis generales como para las específicas:

Si el p-valor es superior a 0,05 se acepta la Hipótesis nula (H_0).

Si p-valor es inferior a 0,05, se admite la Hipótesis alterna (H_a).

Ha: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023.

H_0 : No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023.

Tabla 15:

Correlación según Rho Spearman entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el hospital subregional Andahuaylas, Apurímac 2023

			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,745**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	109	109
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,745**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: La correlación Rho Spearman arrojó un valor de 0,745 en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023, mostrando una correlación positiva alta, es decir existe una relación lineal fuerte entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. Lo que significa que a medida que la gestión administrativa sea mejor, la calidad de servicio también lo será.

Se acepta la hipótesis alternativa puesto que el nivel de significancia es inferior al margen de error, es decir, $p=0,000$ a $0,05$

4.1.2.3. Prueba de hipótesis específica

Hipótesis Específica 1.

Ha: Existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023.

Ho: No existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023.

Tabla 16:

Correlación según Rho Spearman entre la planeación y la calidad de servicio en el hospital subregional Andahuaylas, Apurímac 2023

			Planeación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	,429**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	109	109
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,429**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023, la correlación Rho Spearman arrojó un resultado de 0,429, lo que indica una correlación positiva moderada entre la planificación y la calidad del servicio, es decir la relación no es alta ni perfecta.

Se acepta la hipótesis alternativa puesto que el nivel de significancia es inferior al margen de error, es decir, $p=0,000$ a $0,05$

4.1.2.4. Prueba de hipótesis específica

Hipótesis Específica 2.

Ha: Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023.

Ho: No existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023.

Tabla 17:

Correlación según Rho Spearman entre la organización y la calidad de servicio en el hospital subregional Andahuaylas, Apurímac 2023

			Organización	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,703**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	109	109
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,703**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023, la correlación Rho Spearman arrojó un resultado de 0,703, lo que indica una correlación positiva alta entre la organización y la calidad del servicio, es decir existe una relación lineal fuerte entre la organización y la calidad de servicio. Lo que significa que a medida que la organización aumenta, la calidad de servicio también lo hace.

Se acepta la hipótesis alternativa puesto que el nivel de significancia es inferior al margen de error, es decir, $p=0,000$ a $0,05$

4.1.2.5. Prueba de hipótesis específica

Hipótesis Específica 3.

Ha: Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023.

Ho: No existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023.

Tabla 18:

Correlación según Rho Spearman entre la dirección y la calidad de servicio en el hospital subregional Andahuaylas, Apurímac 2023

		Dirección	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	109
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,551**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	109

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023, la correlación Rho Spearman arrojó un resultado de 0,551, lo que indica una correlación positiva moderada entre la dirección y la calidad del servicio, es decir la relación no es alta ni perfecta.

Se acepta la hipótesis alternativa puesto que el nivel de significancia es inferior al margen de error, es decir, $p=0,000$ a $0,05$

4.1.2.6. Prueba de hipótesis específica

Hipótesis Específica 4.

Ha: Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023.

Ho: No existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023.

Tabla 19:

Correlación según Rho Spearman entre el control y la calidad de servicio en el hospital subregional Andahuaylas, Apurímac 2023

		Control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	109
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,476**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	109

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023, la correlación Rho Spearman arrojó un resultado de 0,476, lo que indica una correlación positiva moderada entre el control y la calidad del servicio, es decir la relación no es alta ni perfecta.

Se acepta la hipótesis alternativa puesto que el nivel de significancia es inferior al margen de error, es decir, $p=0,000$ a $0,05$.

4.1.3. Discusión de resultados

Una vez presentados los datos, podemos pasar a analizarlos y debatirlos. Esto se hizo de acuerdo con la siguiente hipótesis. Así, con respecto a la primera hipótesis general “Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023”; se determinó relación positiva alta entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio, el resultado Rho Spearman fue de 0.745 con un valor de significancia de 0,000; a partir de ello se acepta la hipótesis alterna que plantea la existencia de una relación positiva alta entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio, como lo

respalda también Panduro (2022), donde llegó a concluir que existe una correlación positiva muy alta entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, del mismo modo Sandoval (2022) concluye que existe correlación positiva significativa entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio. Al respecto Gómez et al. (2022), en su investigación llegó a concluir que el personal de salud de emergencia desconoce algunas de las características como la organización funcional, desconocimiento de manuales y normas de atención, funciones de un comité intrahospitalario, deficiente información ofertada al paciente de esta Institución de salud pública, y esto da a entender que hay un poco interés por hacer un mejor trabajo y estar involucrado en el servicio que se da a los usuarios. Así mismo Panduro (2022) Según su estudio, la prestación de un servicio de alta calidad que satisfaga las expectativas de los clientes se ha visto obstaculizada por una administración inadecuada. Por ello, para prestar un servicio a medida, es necesario aumentar las operaciones de gestión administrativa, que deben concentrarse en recoger las demandas de su público objetivo. Balcazar (2020) demostró la importancia de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en los organismos públicos; las cuales, como empresas públicas, se deben a los ciudadanos quienes cumplen *con* el pago de sus tributos, los cuales logran ser presupuestados para atender las necesidades públicas de los ciudadanos en la mejora del desarrollo urbano con planificación, organización, dirección y control de los recursos presupuestados para luego entregar los servicios públicos a los ciudadanos.

Con respecto a la hipótesis específica 1 “Existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023”; El resultado muestra una relación positiva moderada, según el Rho Spearman de 0,429 con un valor de significancia de 0,000; en base a esto, se acepta la hipótesis alternativa que indica que existe

correlación positiva moderada entre la variable planeación y calidad de servicio. Al respecto Flores et al. (2020) descubre Rho de Spearman, donde el valor “p” asociado de 0,027 y es menor a 0.05, por lo tanto, se acepta hipótesis específica 1 de investigación. Es decir, la relación Planeación y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018, es significativa. Por lo que, se afirma que existe una relación entre la dimensión Planeación y la calidad de servicio al usuario. De igual manera Trujillo (2022) en su hallazgo determina que existe correlación positiva considerable de las dimensiones planificación y la variable calidad de servicio, logrando una correlación bilateral con un valor de 0.704, aseverando una relación directa y proporcional, por ello Anchelia et al. (2021) refiere que para cumplir los objetivos trazados, la parte administrativa debe tener en cuenta los recursos del que se dispone y las actividades que hay que realizar.

Respecto a la hipótesis específica 2 “Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023”; El resultado muestra una relación positiva alta, según el Rho Spearman para la asociación entre organización y calidad del servicio de 0,703 con un valor de significancia de 0,000; en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna de que existe correlación entre ambas variables. Con respecto a estos resultados Flores et al. (2020) descubre que existe una relación significativa entre la dimensión organización y la calidad de servicio al usuario, lo cual respalda los resultados de la presente investigación. De igual manera Rizzo (2022), concluye que existe relación directa entre la organización y la calidad de los servicios de salud del Hospital Básico del cantón Baba. Al respecto Morales et al. (2005) refiere que el aspecto de la gestión conocido como organización consiste en crear un marco previsto para las responsabilidades que desempeñarán los individuos dentro de una organización. La departamentalización y la formación de funciones para dividir adecuadamente el trabajo. La

organización es la que le permite coordinar e integrar las acciones de todos y cada uno de los empleados de la empresa para aprovechar al máximo los recursos de que dispone en la consecución de un objetivo.

Respecto a la hipótesis específica 3 “Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023”; El resultado muestra una relación positiva moderada, según el Rho Spearman de 0,551 con un valor de significancia de 0,000; en base a esto, se acepta la hipótesis alterna que afirma que existe una correlación significativa entre ambas variables. Con respecto a estos resultados Flores et al. (2020) descubre que existe una relación significativa entre la dimensión dirección y la calidad de servicio al usuario, respaldando de esta manera los resultados obtenidos. De igual manera Trujillo (2022) concluye que existe correlación positiva considerable de las dimensiones dirección y la variable calidad de servicio, logrando una correlación bilateral con un valor de 0.688. por ello Morales et al. (2005) refiere que dirigir es guiar las actividades de un grupo hacia sus objetivos de forma que incorpore la motivación, la comunicación, la formación de equipos de trabajo, la formación y la cualificación. Cada individuo de un grupo es una entidad única con sus propios pensamientos, creencias, deseos, experiencias, objetivos e intenciones. Por lo tanto, tiene sentido que cuando un grupo de individuos se une para llevar a cabo una tarea, sea necesario un proceso de unidad que conlleve a la efectividad.

Respecto a la hipótesis específica 4 “Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio en el hospital subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023”; El resultado muestra una relación positiva moderada, según el Rho Spearman de 0,476 con un valor de

significancia de 0,000, lo que muestra una asociación entre la dimensión de control y la calidad del servicio. Sobre esta base, se acepta la hipótesis alterna, que afirma que existe una correlación significativa entre las dos variables. Con respecto a estos resultados Flores et al. (2020) descubre que existe una relación significativa entre la dimensión control y la calidad de servicio al usuario, respaldando la presente investigación. Del mismo modo Trujillo (2022) concluye que existe correlación positiva considerable de las dimensiones control y la variable calidad de servicio, logrando una correlación bilateral con un valor de 0.648, al respecto Flores et al. (2020) precisa que si no tenemos control sobre cómo trabajamos para alcanzar un objetivo, éste no se cumplirá adecuadamente. El control se refiere a la observación y gestión de lo que se está haciendo y lo que se ha planificado. Su objetivo especial es identificar los errores y fallos que provocan diferencias entre los dos parámetros para poder solucionarlos rápidamente. Morales et al. (2005).

5.1. Conclusiones

Primero: En cuanto al objetivo general, se descubrió una fuerte correlación positiva entre la variable de gestión administrativa y la calidad del servicio; el resultado de Rho Spearman fue de 0,745 con un valor de significancia de 0,000; en consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa de que las dos variables están correlacionadas. Es decir, a mejor gestión administrativa, mejor calidad de servicio.

Segundo: En cuanto al objetivo específico, se descubrió que la planificación y la calidad del servicio presentaban una correlación positiva moderada; el resultado de Rho Spearman fue de 0,429 con un valor de significación de 0,000; esto respalda la hipótesis alternativa de que existe una correlación entre las dos variables.

Tercero: En cuanto al segundo objetivo específico, se descubrió que existe una relación positiva alta entre la organización y la calidad del servicio; el resultado de Rho Spearman fue de 0,703 con un valor de significancia de 0,000; en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna de que existe una correlación entre las dos variables.

Cuarto: En cuanto al tercer objetivo específico, se descubrió que existía una relación media positiva entre la dirección y la calidad del servicio. El resultado de Rho Spearman para este objetivo fue de 0,551, con un valor de significancia de 0,000; en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna de que existe una correlación entre las dos variables.

Quinto: En cuanto al cuarto objetivo, se descubrió que el control y la calidad del servicio están correlacionados positivamente; el resultado de Rho Spearman fue de 0,746, con un valor de

significancia de 0,000; en consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa de que las dos variables están correlacionadas.

5.2. Recomendaciones

Se aconseja que el director, administrador o jefe de recursos humanos del hospital subregional de Andahuaylas trabaje en base a la correcta aplicación de los cuatro procesos administrativos, ya que con ello se busca hacer el mejor uso de los recursos disponibles de manera precisa, rápida y eficiente.

Desarrollar un plan estratégico participativo, es decir, que los diferentes grupos de la organización se sientan parte de él y, a la vez, se comprometan con las propuestas de los planes, el cumplimiento de los objetivos, visión y misión, que busque mejorar la prestación de los servicios, y que esta se dé con calidad.

Se recomienda dividir los objetivos y metas definidos por áreas, coordinar los recursos humanos, financieros y físicos, y establecer las circunstancias para que el personal trabaje en función a lo planeado para la organización, con una adecuada distribución de trabajo, integrando al personal entre jefe y colaborador, permitiendo optimizar la calidad de servicio.

Se sugiere que los responsables del hospital subregional de Andahuaylas implementen un sistema de gestión que enfatice el desarrollo de la motivación organizacional en cada área, a través de una comunicación efectiva, permitiendo mejorar el compromiso institucional de cada uno, de cada colaborador, trayendo como resultado la calidad del servicio.

Una organización bien gestionada desde la planificación, la organización y el liderazgo sería ineficaz desde el punto de vista del control y la calidad del servicio si careciera de un sistema para supervisar y controlar el crecimiento y el progreso de la empresa, sobre todo cuando se producen cambios. Se aconseja comprobar si se está cumpliendo con lo planeado, detectar las desviaciones si es que las hay, establecer las medidas correctivas, hacer una retroalimentación.

Los hospitales constituyen los organismos más costosos para el estado, por tanto, desde el punto de vista económico es conveniente hacer todo lo posible para mejorar el sistema en la prestación de servicios, para reducir el número de pacientes, ya que el 60 % de los recursos del Tesoro público, son destinados al sector salud, según el Banco Central de Reserva del Perú, por ello se recomienda que los próximos estudios se realicen en la línea de investigación “Calidad en la administración pública”. Debido a que la población siempre tiene una perspectiva de que las instituciones del estado brindan servicios deficientes, por ello optan por atenderse en las clínicas privadas.

REFERENCIAS

- Baena Paz, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Patria.
- Cabello, E., & Chirinos, J. (2012). *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*. Perú.
- Duque Oliva, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Scielo*, vol.15. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004
- Horovitz, J. (2000). *La Calidad de Servicio*. Madrid: Pearson Educación.
- Peña Ponce, D., Sánchez Chancay, M., & Sancan López, L. (2022). *Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio*. Ecuador: Saberes del Conocimiento.
- Perez Benites , W., Colcha Ortiz, R., Serrano Aguilar, J., & Moreno Albuja, M. (2022). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal*. Ecuador.
- Ramírez Casco, A. d., Ramírez Garrido, R. G., & Calderón Moran, E. V. (2017). *La Gestión Administrativa en el Desarrollo Empresarial* . Contribuciones a la Economía.
- Rocafuerte Cruz, Á. A. (2017). *Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la cooperativa de transportes Mar Azul, parroquia Anconcito, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena*. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4652/UPSE-TAE-2019-0004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Strazza, L., & Lafuente, M. (2022). *Diagnóstico institucional del Servicio civil en América Latina: Perú*. Banco Interamericano de Desarrollo, Perú. Obtenido de <file:///C:/Users/HP/Downloads/Diagnostico-institucional-del-servicio-civil-en-America-Latina-Peru-2022.pdf>

- Terán Ayay, N., Gonzáles Vásquez, J., Ramirez-López, R., & Palomino Alvarado, G. (2021). *Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica*. Perú: Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar.
- Alba Zegarra, I. E. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la Red 07, Ugel 02, Rímac, 2020*. Lima-Perú.
- Alejandro, C. U. (julio de 2021). El sistema de control interno y su incidencia en las unidades de logística y control patrimonial de la Municipalidad Provincial de Talara-2014. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1490/CORNEJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aliaga Díaz, S., & Alcas Zapata, N. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima*. Lima: INNOVA Research Journal.
- Alvarez Rios, N., & Delgado Bardales, J. M. (julio de 2020). Desarrollo organizacional en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4, 3. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/133/153>
- Anchelia Gonzales, V., Inga Arias, M., Olivares Rodriguez, P., & Escalante Flores, J. L. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Prácticas educativas y formación docente-Universidad San Ignacio de Loyola*.
- Balcazar, A. (2020). Gestión administrativa en entidades sociales del Estado E.S.E. hospitales de Cundinamarca. Cundinamarca, Colombia: Universidad de Cundinamarca. doi:doi:<https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/Lumina/article/view/3444/603>

- Blanco Fitzcarrald, D. R. (2022). *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*. Obtenido de https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6832/T061_16016397_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Buchele, R. B. (1997). *The Management of Business and Public Organizations*. Alemania: McGraw Hill.
- Caballero Palomino, Y. (2021). "*Gestión por procesos y mejora de la calidad de servicio a los usuarios del Gobierno Regional de Apurímac, 2018-2019*". Andahuaylas.
- Centro de especialización en gestión pública*. (enero de 2021). Obtenido de <https://cegepperu.edu.pe/2021/01/31/cuales-son-los-documentos-de-gestion-de-una-entidad-publica/>
- Céspedes, J., & Cifuentes, W. (2019). *Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público*.
- Chambilla Condori, E. C. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33509/chambilla_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2014). *Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las Organizaciones*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2016). *Gestión Administrativa*. Brasil.
- Cieza, C., & Sonapo, C. (2020). *Estrategias de Gestión Administrativa para Mejorar la Calidad de Servicio del Área de Emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes*. Perú .

- Coloma Espinoza , S., Fajardo Vaca , L., & Vásquez Fajardo, C. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador*. Ecuador. Obtenido de [https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5157/1/Coloma%20Espinoza%20Sandra%20\(1\).pdf](https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5157/1/Coloma%20Espinoza%20Sandra%20(1).pdf)
- Coronel Sanchez, J., Basantes Avalos, R., & Vinueza Jara , A. (04 de marzo de 2019). Un estudio de la calidad del servicio en restaurantes de mariscos (Ecuador). *Revista Espacios*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n07/19400709.html>
- Da Hora, H., Monteiro , G., & Arica, J. (2010). Confiabilidade em questionários para qualidade: um estudo com o Coeficiente Alfa de Cronbach. 85-103.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
- Diario Oficial del Bicentenario el Peruano*. (21 de 01 de 2023). Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-establece-disposiciones-para-garantizar-la-idoneidad-ley-n-31419-2039240-2/>
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004
- Durán B, M. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el Organismo de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020*. Lima.
- Escudero Sánchez, C. L., & Cortez Suárez, L. A. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Ecuador: Editorial Utmach.

- Flores Ruiz, Y., Cristobal Perez, J., & Alva Rengifo, C. (2020). *Gestion Administrativa y su relación con la Calidad de servicio al usuario del Hospital regional de Pucallpa 2018*. Andahuaylas. Obtenido de http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4587/UNU_ADMINISTRACION_2019_T_CARLOS%20ALVA_JOHAN-CRISTOBAL_YASMIN-FLORES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fonseca Vásquez, J. F., & Martillo Llor, A. (2021). *Gestión administrativa y su efecto en la operatividad de un departamento de producción*. Guayaquil-Ecuador: Editorial Grupo Compás.
- Gelvez, S. (2010). Estado del arte de modelos de medición de la satisfacción del cliente.
- Gómez Mendoza, M., Jaramillo Montaña, F., Estrella Gaibor, C., & Núñez Gamboa, J. (2022). *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020*. Ecuador.
- González Carrillo, L. M. (2018). Influencia de la Gestión Administrativa en el servicio al cliente de Matagalpa Tour en el periodo enero-agosto 2017. Matagalpa, Nicaragua.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / Interamericana editores S.A. de C.V.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Definiciones de los enfoque cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias*. México : McGraw Hill Education.

- Huamán Chilingano, J., & Huamán Lagos, L. (2021). *PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS POR LOS USUARIOS DEL HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS, APURÍMAC-2021*. Moquegua.
- Lozada, J. (2014). *Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria*. Ecuador: Cienciamérica.
- Luna Gonzales, A. (2015). *Proceso Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria.
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa*. Bolivia: Perspectivas.
- Medina Macias, A., & Avila Vidal, A. (2002). Evolución de la teoría administrativa. Una visión desde la psicología organizacional. *Revista Cubana de Psicología*, 262-272.
- Mendoza Briones, A. (2017). *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta*. Ecuador: Dominio de las Ciencias.
- Mendoza Vilela, J. (2019). *Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019*. Piura Perú.
- Molina Tamayo, O. D. (24 de julio de 2019). *Calidad de los servicios*. Obtenido de https://www.ecured.cu/index.php?title=Calidad_de_los_Servicios&action=info
- Monroy Ceseña, M. A. (2019). Evaluación de la calidad en el servicio y su impacto en la lealtad en Bancomer . *Revista de Estudios Empresariales*, 190-200.
- Morales Rodríguez , M., Holguin Farfan , N., & Morales Rodriguez, L. (2005). *Análisis de las funciones del administrador, planeación, organización, dirección y control en el sector de las ferreterías del Municipio de Granada-Meta*.
- Nickson, A. (2002). Transferencia de política y reforma en la gestión del sector público en América latina . *Reforma y Democracia*.

- Panduro Ismiño, L. (2022). *Gestión Administrativa y calidad de servicio en un Hospital de Yurimaguas – Loreto 2021*. Tarapoto.
- Pereda Siguenza, J. M. (junio de 2017). *Evaluación de la administración financierade los inventarios, Métodos para la gestión ytratamiento del ocioso*. Obtenido de GestioPolis: from <https://www.gestiopolis.com/metodos-gestion-control-inventarios>
- Pérez Panduro, S., & Flores, E. (abril de 2022). Gestión de recursos humanos en el sector público de América latina 2017-2021: revisión sistemática. *Ciencia Latina*. Obtenido de file:///C:/Users/HP/Downloads/2141-Texto%20del%20art%C3%ADculo-8459-1-10-20220503.pdf
- Peruano, P. d. (2023). *Gestión de la Calidad de Servicios*. Perú.
- Plataforma digital única del Estado Peruano*. (17 de octubre de 2021). Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/munimarcavelica/informes-publicaciones/2212921-manual-de-organizacion-y-funciones-mof>
- Poveda Achi, K. (2020). *Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la competitividad sostenible local*. Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3086/1/77256.pdf>
- Quiroa, M. (2020). Evolución de la administración . *Economipedia*.
- Rebollo, W. (2015). Despolitizaci´on de la funci´on p´ublica: an´alisis de eficacia del sistema de Alta Direcci3n P´ublica en la Rep´ublica de Chile. *Revista Estatal de Pl3ticas P´ublicas*, file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-DespolitizacionDeLaFuncionPublica-6067315.pdf.
- Reyes Ponce, A. (2004). *Administraci3n de empresas, teor3a y pr3ctica*. M3xico: Limusa.

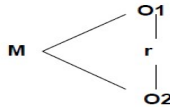
- Riega Calle , G. (2020). *La gestión administrativa sanitaria y su incidencia en la aplicación del programa de mejora de calidad del hospital de emergencias Villa el Salvador Lima-Perú 2020* . Lima Perú.
- Rizzo Vargas, J. (2022). *La gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios del Hospital básico del cantón Baba perteneciente al Ecuador en el año 2021*. Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/6544/1/Jordy%20Gabriel%20Rizzo%20Vargas.pdf>
- Rojas Martínez, C., Hernández Palma, H., & Niebles Núñez, W. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. (C. Bifano, Ed.) *Revista Espacios*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n01/a20v41n01p06.pdf>
- Sandoval Pantoja, J. (2022). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Salud en un Hospital*,. Lima.
- Tarrillo, J., Morán , R., & Saldaña, J. (2023). Validez de contenido de instrumento: Evaluación de la gestión administrativa municipal basado en organizaciones inteligentes. *Revista de empresa y gobierno* , 134-152.
- Terry, G. R. (1996). *Principios de la administración*. . México: Compañía Editorial Continental.
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicio*.((Vol. 1º Edición). Argentina: Liderazgo21.
- Trujillo Guardales, Y. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio brindado en el Centro de Salud Huaura, Provincia Huaura, 2022*. Huaura, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99083/Trujillo_GYK-SD.pdf?sequence=1

- Tschohl , J. (2014). *Servicio al cliente, el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*. Estados Unidos: Editorial Service Quality Institute.
- Valarezo Veliz, E. K. (2021). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de enfermería de un Hospital Naranjal, 2021*. Perú.
- Valdivieso Ciudad, L. (2022). *La gestión administrativa y la calidad de servicio en el Seguro Integral de Salud, La Libertad, 2021*. Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84315/Valdivieso_CLA-SD.pdf?sequence=1
- Vizcaino Torres, A. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención a los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022*. Tarapoto Perú.
- Zeithaml, V. (2009). *Marketing de servicios*. México: Litográfica Ingramex.
- Zeithaml, V., & Parasuraman, A. y. (1993). *Calidad total en la Gestión de Servicios*. España-Madrid: Díaz de Santos.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Gestión Administrativa y su relación con la calidad de servicio en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac 2023.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>General: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Hospital Subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023?</p>	<p>General: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Hospital Subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023</p>	<p>General: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Hospital Subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023</p>	<p>Variable 1: Gestión Administrativa</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo.</p>
<p>Específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre la planeación y la calidad de servicio en el Hospital Subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023?</p>	<p>Específicos: Determinar la relación que existe entre planeación y la calidad de servicio en el Hospital Subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023</p>	<p>Específicos: Existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio en el Hospital Subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023</p>	<p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Organización • Dirección • Control 	<p>Tipo de investigación: Aplicada</p>
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio en el Hospital Subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio en el Hospital Subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023</p>	<p>Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en el Hospital Subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023</p>	<p>Variable 2: Calidad de servicio</p>	<p>Modelo de diseño:</p>
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio en el Hospital Subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio en el Hospital Subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023</p>	<p>Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio en el Hospital Subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023</p>	<p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Elementos Tangibles 	 <pre> graph TD M --- O1 M --- O2 O1 --- r O2 --- r </pre>
<p>¿Cuál es la relación que existe entre el control y la calidad de servicio en el Hospital Subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el control y la calidad de servicio en el Hospital Subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023</p>	<p>Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio en el Hospital Subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023</p>		<p>Dónde: M = Muestra O1 = Variable 1 O2 = Variable 2</p>
				<p>Población: 153 usuarios del área de emergencias del Hospital Subregional de Andahuaylas.</p> <p>Muestra: 109 usuarios</p>

Anexo 2: Instrumentos

Gestión administrativa

Buena tarde, con el fin de recabar datos sobre la gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio, el cuestionario va dirigido a los usuarios (pacientes) del área de emergencia atendidos en el hospital. Agradecerle su participación en el estudio.

I. Información general

1.1.Sexo: Masculino () Femenino ()

Escala Likert				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Gestión administrativa		Escala de Likert				
Planeación		1	2	3	4	5
1	¿Considera que es primordial la existencia de una planificación en el hospital subregional de Andahuaylas?					
2	¿Cree que las funciones del Hospital Subregional de Andahuaylas se desarrollan dentro de una planificación?					
3	¿Considera que hay eficiencia en las funciones que realiza hospital subregional de Andahuaylas?					
4	¿Considera que hay eficacia en las gestiones que se realiza?					
Organización						
5	¿La organización del hospital subregional de Andahuaylas le parece que es el adecuado?					
6	¿Las competencias que realiza el hospital subregional de Andahuaylas son convenientes?					
7	¿Cree que la división de trabajo está relacionada con la gestión del Hospital Subregional de Andahuaylas?					
8	¿Considera que el hospital subregional de Andahuaylas ha logrado una adecuada cobertura de su gestión?					
Dirección						
09	¿Piensa que la administración del personal, es la más adecuada?					
10	¿Considera que el personal está adecuadamente preparado?					
11	¿Cree que el hospital subregional de Andahuaylas coordina la operatividad de sus funciones en forma apropiada?					
12	¿Percibe que las funciones se desarrollan en equipo?					
13	¿Percibe liderazgo en la conducción de la institución?					
14	¿Le parece que el personal que le atiende se encuentra motivado?					
15	¿Cree que el personal tiene la capacidad para la eficiencia en su gestión?					
16	¿Hay una buena comunicación de la gestión que realiza?					
Control						
17	¿Le parece que el control como función restrictiva permite limitar los errores?					
18	¿La Institución ha efectuado controles previos que permite identificar los inconvenientes en la administración de su gestión?					
19	¿El seguimiento al proceso de su gestión ha permitido corregir los inconvenientes en su gestión?					
20	¿El control administrativo posterior ha corregido los inconvenientes en la gestión que realiza?					

Nota: Cuestionario creado por Morelos et al., (2010) y adaptado por Bracamonte (2017)

Calidad de servicio

Buena tarde, con el fin de recabar datos sobre la gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio, el cuestionario va dirigido a los usuarios (pacientes) del área de emergencia atendidos en el hospital. Agradecerle su participación en el estudio.

II. Información general

2.1.Sexo: Masculino () Femenino ()

Escala Likert				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Calidad de Servicio		Escala de Likert				
		1	2	3	4	5
Fiabilidad						
1	Ud. O su familiar fue atendido inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa					
2	Su atención en emergencia se realizó considerando la gravedad de su problema de salud.					
3	Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico					
4	El médico mantuvo suficiente comunicación con usted o su familiar, para explicarles el seguimiento de su problema de salud					
5	La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico.					
Capacidad de respuesta						
6	La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida					
7	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida					
8	La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida					
9	La atención en farmacia de emergencia fue rápida					
Seguridad						
10	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
11	Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad					
12	El médico realizó una evaluación completa por el problema de salud por el cual fue atendido					
13	El problema de salud por el cual fue atendido se resolvió o mejoró					
Empatía						
14	El personal de emergencia le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia					
15	El personal de la emergencia le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención					
16	El médico le explicó a Ud. O a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención					
17	El médico le explicó a Ud. O a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron					
18	El médico le explicó a Ud. O a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos					
Elementos tangibles						
19	La señalización de emergencia (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes					
20	El servicio de emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes					
21	El servicio de emergencia contó con equipos y materiales necesarios para su atención					
22	Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios, cómodos y acogedores					

Nota: Cuestionario creado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (2004) adaptado Cabello y Chirinos (2012)

Anexo 3: Validez del instrumento

Validez de contenido

Juicio de experto 1:

GESTION ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES/Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable 1: Gestión Administrativa								
Dimensión: Planeación		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Considera que es primordial la existencia de una planificación en el hospital subregional de Andahuaylas?	X		X		X		
2	¿Cree que las funciones del hospital subregional de Andahuaylas se desarrollan dentro de una planificación?	X		X		X		
3	¿Considera que hay eficiencia en las funciones que realiza hospital subregional de Andahuaylas?	X		X		X		
4	¿Considera que hay eficacia en las gestiones que se realiza?	X		X		X		
Dimensión: Organización		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	¿La organización del hospital subregional de Andahuaylas le parece que es el adecuado?	X		X		X		
6	¿Las competencias que realiza el hospital subregional de Andahuaylas son convenientes?	X		X		X		
7	¿Cree que la división de trabajo está relacionada con la gestión del hospital subregional de Andahuaylas?	X		X		X		
8	¿Considera que el hospital subregional de Andahuaylas ha logrado una adecuada cobertura de su gestión?	X		X		X		
Dimensión: Dirección		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
09	¿Piensa que la administración del personal, es la más adecuada?	X		X		X		
10	¿Considera que el personal está adecuadamente preparado?	X		X		X		
11	¿Cree que el Hospital Subregional de Andahuaylas coordina la operatividad de sus funciones en forma apropiada?	X		X		X		
12	¿Percibe que las funciones se desarrollan en equipo?	X		X		X		
13	¿Percibe liderazgo en la conducción de la institución?	X		X		X		
14	¿Le parece que el personal que le atiende se encuentra motivado?	X		X		X		
15	¿Cree que el personal tiene la capacidad para la eficiencia en su gestión?	X		X		X		
16	¿Hay una buena comunicación de la gestión que realiza?	X		X		X		
Dimensión: Control		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17	¿Le parece que el control como función restrictiva permite limitar los errores?	X		X		X		
18	¿La Institución ha efectuado controles previos que permite identificar los inconvenientes en la administración de su gestión?	X		X		X		
19	¿El seguimiento al proceso de su gestión ha permitido corregir los inconvenientes en su gestión?	X		X		X		
20	¿El control administrativo posterior ha corregido los inconvenientes en la gestión que realiza?	X		X		X		

Juicio de experto 2:

CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES/Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable 1: Calidad de servicio								
Dimensión: Fiabilidad		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Ud. O su familiar fue atendido inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa	X		X		X		
2	Su atención en emergencia se realizó considerando la gravedad de su problema de salud.	X		X		X		
3	Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico	X		X		X		
4	El médico mantuvo suficiente comunicación con usted o su familiar, para explicarles el seguimiento de su problema de salud	X		X		X		
5	La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico.	X		X		X		
Dimensión: Capacidad de respuesta		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida	X		X		X		
7	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida	X		X		X		
8	La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida	X		X		X		
9	La atención en farmacia de emergencia fue rápida	X		X		X		
Dimensión: Seguridad		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	X		X		X		
11	Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad	X		X		X		
12	El médico realizó una evaluación completa por el problema de salud por el cual fue atendido	X		X		X		
13	El problema de salud por el cual fue atendido se resolvió o mejoró	X		X		X		
Dimensión: Empatía		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	El personal de emergencia le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
15	El personal de la emergencia le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención	X		X		X		
16	El médico le explicó a Ud. O a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención	X		X		X		
17	El médico le explicó a Ud. O a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron	X		X		X		
18	El médico le explicó a Ud. O a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	X		X		X		
Dimensión: Elementos tangibles		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
19	La señalización de emergencia (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes	X		X		X		
20	El servicio de emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	X		X		X		
21	El servicio de emergencia contó con equipos y materiales necesarios para su atención	X		X		X		
22	Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios, cómodos y acogedores							

Juicio de experto 1:

1 **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: MG. RODAS GUIZADO EFRAIN


DNI: 42250741

Correo electrónico institucional:

Especialidad del validador:

Metodólogo [] Temático [] Estadístico []

Andahuaylas 29 de abril de 2023



Firma del experto informante

Juicio de experto 2:

1 **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: MG. CARLOS HUAMANQUISPE APAZA

DNI: 80072894

Correo electrónico institucional: chuamanquispe@unajma.edu.pe

Especialidad del validador: Administración de empresas

Metodólogo [] Temático [] Estadístico []

Andahuaylas 29 de abril de 2023



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS



Mg. Carlos Huamanquispe Apaza
DOCENTE
CLAD: 018958

Firma del experto informante

Juicio de experto 3:

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: MG. ERIKA LOA NAVARRO

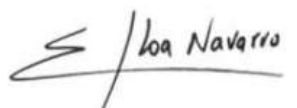
DNI: 44170385

Correo electrónico institucional:

Especialidad del validador:

Metodólogo Temático Estadístico

Andahuaylas 29 de abril de 2023



Firma del experto informante

Juicio de experto 4:

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: DRA. APAZA CRUZ, CARMEN ROCIO

DNI: 09508570

Correo electrónico institucional: capaza1@yahoo.com

Especialidad del validador:

Metodólogo Temático Estadístico

Andahuaylas 29 de abril de 2023



Firma del experto informante

Juicio de experto 5:

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: MG. DIAZ TELLO ELVYN SAMUEL

DNI: 41143356

Correo electrónico institucional:

Especialidad del validador:

Metodólogo Temático Estadístico

Andahuaylas 29 de abril de 2023



Firma del experto informante

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad Alpha de Cronbach para el cuestionario de la gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,765	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREG1_V1	58,55	42,471	,252	,761
PREG2_V1	59,60	35,832	,705	,724
PREG3_V1	59,35	39,818	,431	,750
PREG4_V1	58,20	41,221	,382	,755
PREG5_V1	59,40	43,200	,085	,768
PREG6_V1	59,15	38,345	,351	,755
PREG7_V1	57,35	43,082	,099	,768
PREG8_V1	57,35	43,082	,099	,768
PREG9_V1	59,35	37,818	,604	,736
PREG10_V1	58,20	45,011	-,157	,787
PREG11_V1	58,30	42,116	,243	,761
PREG12_V1	59,55	44,471	-,119	,775
PREG13_V1	57,85	37,608	,426	,748
PREG14_V1	59,75	41,776	,133	,771
PREG15_V1	57,85	36,871	,431	,748
PREG16_V1	59,55	44,471	-,119	,775
PREG17_V1	58,30	35,168	,708	,722
PREG18_V1	59,00	37,263	,530	,739
PREG19_V1	58,50	32,895	,695	,717
PREG20_V1	58,10	41,253	,228	,763

Confiabilidad Alpha de Cronbach para el cuestionario de calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,888	18

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREG1_V2	63,60	88,253	,872	,878
PREG2_V2	64,05	80,155	,857	,869
PREG3_V2	63,50	90,474	,661	,882
PREG4_V2	64,05	80,155	,857	,869
PREG5_V2	63,50	90,474	,661	,882
PREG6_V2	65,30	81,589	,533	,884
PREG8_V2	64,60	75,516	,691	,877
PREG10_V2	64,60	88,253	,872	,878
PREG12_V2	65,20	91,011	,365	,887
PREG13_V2	64,60	88,253	,872	,878
PREG14_V2	63,85	82,029	,783	,873
PREG15_V2	66,05	97,418	-,077	,901
PREG16_V2	63,85	82,029	,783	,873
PREG18_V2	63,85	82,029	,783	,873
PREG19_V2	64,70	103,063	-,280	,924
PREG20_V2	64,60	88,253	,872	,878
PREG21_V2	64,50	90,158	,435	,885
PREG22_V2	64,15	86,450	,662	,878

Anexo 5: Aprobación del comité de ética



**COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA
INVESTIGACIÓN**

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 18 de junio de 2023

Investigador(a)
Yescenia Salazar Flores
Exp. N°: 0536-2023

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEI-UPNW) evaluó y **APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: **"Gestión Administrativa y su relación con la calidad de servicio en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac 2023" Versión 02 con fecha 12/06/2023.**
- Formulario de Consentimiento Informado **Versión 01 con fecha 04/05/2023.**

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Yescenia Salazar Flores y a los investigadores colaboradores (no aplica)

La **APROBACIÓN** comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años (24 meses)** a partir de la emisión de este documento.
2. **El Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEI-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,



Yenny Marisol Bellido Fuente
Presidenta del CIEI- UPNW

Avenida República de Chile N°432, Jesús María
Universidad Privada Norbert Wiener
Teléfono: 706-5555 anexo 3290 Cel. 981-001-698
Correo: comite.etica@unwienner.edu.pe

Anexo 6: Formato de consentimiento informado

Anexo 6: Formato de Consentimiento informado

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadora: Yescenia, Salazar Flores

Título: "Gestión Administrativa y su relación con la calidad de servicio en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac 2023"

Propósito del estudio

Lo invito a participar en un estudio llamado: "Gestión administrativa y su relación con la Calidad de servicio en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac 2023" Este es un estudio desarrollado por investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener, Yescenia, Salazar Flores. El propósito de este estudio es "Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Hospital Subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023."

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

- Se le pedirá un momento de su tiempo
- Brindará su consentimiento para poder responder las preguntas del cuestionario
- Se le pedirá su consentimiento para enviarle el formulario de la herramienta Google form, en caso no disponga de tiempo.

La entrevista/encuesta puede demorar unos 25 minutos.

Los resultados de la/los CUESTIONARIOS se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos

Su participación en el estudio no implica ningún tipo de riesgo a su salud ni a su integridad física, lo que se pretende con el estudio es conocer si "Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Hospital Subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023." Solo se le pide que me ceda un momento de su tiempo y participe respondiendo a las preguntas de los dos cuestionarios elaborados para la Gestión Administrativa y la Calidad de servicio que ya tienen la validez y confiabilidad requerida por 5 expertos, del mismo modo pedirle que responda a las preguntas con la veracidad que corresponda y de acuerdo a lo que Ud. considere correspondiente.

Beneficios

El estudio es de gran importancia tanto para los funcionarios y la institución del Hospital Subregional Andahuaylas, Apurímac, debido a que se podrá conocer si la Gestión administrativa y la calidad de servicio, así como sus dimensiones, tienen alguna relación, lo cual servirá de base para otros estudios. Del mismo modo los estudios sobre la Gestión Administrativa actualmente son de gran importancia debido a que la coyuntura actual lo requiere así, la modernidad, las innovaciones y usuarios cada vez más exigentes requieren que el personal que trabaja en el Hospital Subregional de Andahuaylas, sean cada vez más conscientes de deberes y responsabilidades, ya que con ello pueden brindar un servicio adecuado que eleve la calidad de servicio que se merecen los usuarios, el sector de la gestión pública necesita de funcionarios administrativos con actitudes y conocimientos que provean calidad en la gestión pública.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación

Confidencialidad

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del encuestado

Si usted se siente incómodo durante el procedimiento del estudio, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con (Yescenia, Salazar Flores) (900090289) o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite.etica@uwiener.edu.pe


CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Nombres:

DNI:


Jarlelin Huari Acevedo
75 88 8 682

Investigador

Nombres: Yescenia Salazar Flores

DNI: 48589513

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS
DIRECCIÓN EJECUTIVA
 "Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
 "Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



AUTORIZACIÓN

El Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, autoriza la recolección de datos, aplicación de los instrumentos y la publicación de los resultados de la investigación a:

YESCENIA SALAZAR FLORES

Estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DE LA MAESTRIA EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD, de la UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER con el Tema de Investigación: "GESTION ADMINISTRATIVA Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS, APURIMAC 2023".

Se expide la presente autorización que contribuya a la elaboración del presente trabajo de investigación.

La persona autorizada para la recolección de datos y aplicación del instrumento deberán usar los equipos de protección personal adecuados (mandil descartable, gorra descartable, mascarilla simple) y su respectiva identificación.

Andahuaylas, 07 de Julio del 2023

Atentamente.


 Mag. Crispin Barrial Lujan
 COP 53888 RVE 2023
 DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN

Anexo 8: Reporte de similitud de turnitin

Reporte de similitud

● 18% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cross

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	hdl.handle.net Internet	4%
2	Submitted on 1686172766868 Submitted works	4%
3	repositorio.unu.edu.pe Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Internet	2%
5	Submitted on 1690848981437 Submitted works	1%
6	repositorio.une.edu.pe Internet	<1%
7	uwiener on 2023-05-19 Submitted works	<1%