



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

ESCUELA DE POSGRADO

Tesis

Gestión administrativa y calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un
hospital de Lima, 2023

Para optar el Grado Académico de
Maestro de Gestión en Salud

Presentado por:

Autora: Yanqui Espinoza, Karen


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-2650-6217>

Asesor: Dr. Díaz Del Olmo Morey, Fernando Luis

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6534-8129>

Lima – Perú

2024

| | | | |
|--|---|------------------------------------|--------------------------|
|  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, Karen Yanqui Espinoza Egresado(a) de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que la tesis "Gestión Administrativa y Calidad de Atención en Personal Técnico y Auxiliar en un Hospital de Lima, 2023" Asesorado por el docente: Fernando Díaz del Olmo Morey Con DNI 10267979 Con ORCID 000-0001-6534-8129 tiene un índice de similitud de 19 (diecinueve)% con código oid:14912:447898353 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
 KAREN YANQUI ESPINOZA
 DNI: ...42581570

.....
 Firma de autor 2
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:



.....
 Firma
 Fernando Díaz del Olmo Morey
 DNI: ...10267979....

Lima, 22 de abril de 2025

DEDICATORIA:

A Dios, mi familia y mi hijo Rodrigo que es mi motivo
para llegar hasta aquí.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|------|
| DEDICATORIA: | iii |
| ÍNDICE GENERAL | iv |
| ÍNDICE DE TABLAS | vii |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | viii |
| RESUMEN | ix |
| ABSTRACT..... | x |
| INTRODUCCIÓN | xi |
| 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 | 4 |
| 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 | 5 |
| 1.4.1. Teórica | 5 |
| 1.4.2. Práctica..... | 5 |
| 1.4.3. Metodológica | 5 |
| 1.5. Limitaciones de la investigación..... | 6 |

| | |
|--|----|
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO | 7 |
| 2.1. Antecedentes de la investigación | 7 |
| 2.2. Bases teóricas | 11 |
| 2.2.1. Gestión administrativa | 11 |
| 2.2.2. Calidad de Atención..... | 15 |
| 2.3. Formulación de la Hipótesis | 18 |
| 2.3.1. Hipótesis general..... | 18 |
| 2.3.2. Hipótesis específicas..... | 18 |
| CAPÍTULO III: METODOLOGÍA | 20 |
| 3.1. Método de la Investigación | 20 |
| 3.2. Enfoque de la investigación | 20 |
| 3.3. Tipo de la investigación | 20 |
| 3.4. Diseño de la investigación | 21 |
| 3.4.1. Corte..... | 21 |
| 3.4.2. Nivel..... | 21 |
| 3.5. Población, muestra y muestreo | 22 |
| 3.6. Variables y operacionalización | 24 |
| 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 26 |
| 3.7.1. Técnica..... | 26 |
| 3.7.2. Descripción | 26 |
| 3.7.3. Validación | 28 |
| 3.7.4. Confiabilidad..... | 29 |
| 3.8. Procesamiento y análisis de datos..... | 30 |

| | |
|---|----|
| 3.9. Aspectos éticos..... | 31 |
| CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS | 33 |
| 4.1. Resultados..... | 33 |
| 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados..... | 33 |
| 4.1.2. Prueba de hipótesis | 37 |
| 4.1.3. Discusión de resultados..... | 42 |
| CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 52 |
| 5.1. Conclusiones | 52 |
| 5.2. Recomendaciones | 53 |
| REFERENCIAS..... | 55 |
| ANEXOS | 65 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | Pág. |
|--|--------------------------------------|
| Tabla 1. Validez de contenido por juicio de expertos..... | 29 |
| Tabla 2. Confiabilidad Alfa de Cronbach de los instrumentos..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 3. Niveles de gestión administrativa | 33 |
| Tabla 4. Niveles de las dimensiones de la gestión administrativa | 34 |
| Tabla 5. Niveles de la calidad de atención..... | 35 |
| Tabla 6. Niveles de las dimensiones de la calidad de atención | 35 |
| Tabla 7. Matriz cruzada entre la gestión administrativa y la calidad de atención | 36 |
| Tabla 8. Prueba de normalidad Kolgomorov-Smirnov | 37 |
| Tabla 9. Gestión administrativa y calidad de atención | 38 |
| Tabla 10. Planificación administrativa y calidad de atención..... | 39 |
| Tabla 11. Organización administrativa y calidad de atención | 40 |
| Tabla 12. Dirección administrativa y calidad de atención | 41 |
| Tabla 13. Control administrativo y calidad de atención | 42 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | Pág. |
|--------------------------------|------|
| Figura 1 Esquema correlacional | 21 |

RESUMEN

Objetivo: determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un Hospital de Lima, 2023. **Material y Métodos:** la investigación se desarrolló bajo el método hipotético-deductivo, enfoque cuantitativo, tipo aplicada, de diseño no experimental, corte transversal, nivel correlacional. La población estuvo constituida por 182 personas técnicos y auxiliares, se consideró 124 trabajadores como muestra, seleccionados mediante muestreo probabilístico. Se aplicaron dos instrumentos, uno para cada variable, validados por juicio de expertos, alcanzaron una confiabilidad Alfa de Cronbach igual a 0.845 para el instrumento de gestión administrativa y 0.922 el de calidad de atención.

Resultados: revelaron que el 16,9% de encuestados Personal Técnico y Auxiliar consideraron buena la gestión administrativa, en cambio, el 46 % del personal, señalaron un nivel alto para la calidad de atención. Por otro lado, se obtuvo una significancia menor a 0.05 y $Rho = 0.659$, que verifica la existencia de una relación bivariada entre variables. **Conclusión:** la gestión administrativa se relacionó fuerte y positivamente con la calidad de atención del personal técnico y auxiliar en un hospital de lima, 2023 en un (Sig. < 0.05; y $Rho = 0.659$). Esto implica que una mejor gestión administrativa conlleva a una mejor calidad de atención.

Palabras clave: Administración en salud, Calidad de la Atención, Gestión

ABSTRACT

Objective: to determine the relationship between administrative management and quality of care in technical and auxiliary staff in a Hospital in Lima, 2023. **Materials and Methods:** the research was developed under the hypothetical-deductive method, quantitative approach, applied type, non-experimental design, cross-sectional, correlational level. The population consisted of 182 technical and auxiliary people, 124 workers were considered as a sample, selected through probability sampling. Two instruments were applied, one for each variable, validated by expert judgment, reaching a Cronbach's Alpha reliability equal to 0.845 for the administrative management instrument and 0.922 for the quality of care. **Results:** revealed that 16.9% of Technical and Auxiliary Staff surveyed considered administrative management to be good, while 46% of the staff indicated a high level for the quality of care. On the other hand, a significance level of less than 0.05 and a Rho value of 0.659 were obtained, confirming the existence of a bivariate relationship between variables. **Conclusion:** Administrative management was strongly and positively related to the quality of care provided by technical and auxiliary staff at a hospital in Lima, Peru, in 2023 (Sig. < 0.05; and Rho value = 0.659). This implies that better administrative management leads to better quality of care.

Keywords: Health Administration, Quality of Care, Management

INTRODUCCIÓN

La presente investigación buscó la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un Hospital de Lima, para ello, este estudio **tiene 5 capítulos:**

En el Capítulo I se abordó el problema central a través del planteamiento y la formulación del problema, tanto a nivel general como específico, y de manera coherente con estos, se establecieron el objetivo general y los específicos. Además, se presentó la justificación y se mencionaron las limitaciones.

En el Capítulo II de la investigación se desarrolló el marco teórico, comprendió la revisión de antecedentes y trabajos realizados con anterioridad, relacionados con este estudio. Se documentaron las bases teóricas que respaldaron las variables y se formularon las hipótesis correspondientes.

El Capítulo III de la investigación abordó aspecto metodológico, detallando, el enfoque el tipo de estudio, el diseño de la investigación, la población y muestra, así como el proceso de muestreo. Además, se describieron las variables y su operacionalización, las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos, el procesamiento de los datos y los aspectos éticos considerados.

En el Capítulo IV de la investigación se llevó a cabo la presentación de los resultados obtenidos. Esto implicó realizar un análisis descriptivo inicial, seguido de un análisis inferencial que corresponde a la prueba de hipótesis, y finalmente se procedió a la discusión de los resultados.

Finalmente, en el Capítulo V, se redactaron las conclusiones y recomendaciones. Cada conclusión responde a los objetivos planteados, al igual que las recomendaciones.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1.Planteamiento del problema

Una de las principales inquietudes en el ámbito de la salud, consiste en hallar un enfoque que asegure la excelencia en la atención al paciente. Esto no se ha logrado porque los encargados de diseñar las políticas de calidad no convocan la opinión de las personas interesadas (enfermeros, obstetras, otros) por tanto, las iniciativas emprendidas por las autoridades y gestores de los hospitales no han sido las adecuadas (1). Esto se debe en parte, al enfoque tradicional de la administración empleado para gestionar a las instituciones de salud y no a enfoques más actuales que centran su atención en el cliente y la calidad de atención (2). Consecuencia de este problema, es que en la práctica muchas personas no acceden a un servicio de salud de calidad (3).

Hoy en día, cualquier entidad, sin importar su sector de actividad, debe llevar a cabo las siguientes acciones clave en el ámbito de la gestión empresarial: establecer alianzas estratégicas, fomentar la interdependencia, promover un cambio cultural, mantener altos estándares de calidad laboral, ejercer responsabilidad social, tener una visión empresarial sólida, demostrar flexibilidad, considerar la internacionalización y contar con un talento directivo competente (4).

Por otro lado, Para que la gestión administrativa sea efectiva y eficiente, debe satisfacer tres condiciones fundamentales: en primer lugar, debe ser puntual, evitando cualquier tipo de retraso, el segundo lugar, debe optimizar los costes para una gestión eficiente de los recursos disponibles. Y finalmente, debe ser meticuloso y seguro para garantizar la seguridad de la información y la confiabilidad (5).

A nivel internacional, los problemas relacionados con la gestión administrativa no son exclusivos de países desarrollados o en desarrollo. En un análisis llevado a cabo en hospitales de China, se informó que la reforma nacional de salud no fue suficiente para mejorar la calidad de la atención médica. Por otro lado, en un estudio realizado en México, concluyeron que el tiempo de espera de los pacientes se percibía como deficiente para el 57.7% de los participantes. Además, un 27.28% de los pacientes indicaron haber experimentado un trato deficiente por parte del personal del hospital, y el mismo porcentaje de encuestados expresó que los servicios brindados por el personal de atención eran de bajo nivel. También se identificaron problemas en la gestión del tiempo para las citas médicas ambulatorias (6).

En un hospital de Malawi, los pacientes han expresado que los servicios brindados en los hospitales son deficientes debido a la falta de dotación adecuada de personal y recursos. Además, se ha informado sobre la falta de disponibilidad de medicamentos y se ha observado una conducta inapropiada por parte de médicos y personal sanitario, lo que incrementó los niveles de insatisfacción por parte de los pacientes (7). En otro estudio llevado a cabo en hospitales de Gaza, se ha informado sobre una importante escasez de recursos humanos, lo cual afecta negativamente la capacidad de brindar una atención adecuada. Se ha destacado la insuficiente cantidad de enfermeras y se ha observado que los expertos médicos tienen una capacitación limitada en situaciones de emergencia y cuidados intensivos. Además, se ha identificado un

problema de largas esperas por parte de los pacientes antes de recibir atención médica, lo que genera una experiencia negativa para ellos (8).

Según una investigación de calidad de la atención en un hospital de salud mental en Bangladesh, los encuestados percibieron que la cantidad de tiempo que los profesionales de la salud dedicaban a los pacientes para resolver dudas era de nivel medio. De manera similar, los pacientes percibieron como promedio la información proporcionada sobre las posibles consecuencias de un tratamiento (9).

A nivel nacional, se ha realizado un estudio en el Hospital II Tarapoto-EsSalud, en el cual el 82.0% de los adultos mayores encuestados percibieron una gestión administrativa deficiente. Además, el 74.0% de los encuestados expresaron insatisfacción con la atención recibida y mostraron malestar debido a las largas colas y la falta de respuesta oportuna a sus necesidades (10). Esta realidad también se refleja en otros hospitales nacionales, según una investigación llevada a cabo con afiliados a la Seguridad Social que recibieron atención en hospitales de Essalud. En este estudio participaron 15,199 usuarios externos de Essalud, de un total de 79,874 personas. El 39.9% de los encuestados manifestaron falta de comodidad durante su atención, y el 90.0% indicaron que no recibieron información sobre sus derechos en los servicios de salud (11).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Existe relación entre la gestión administrativa y calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un Hospital de Lima, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

Pe.1. ¿Existe relación entre la planificación administrativa y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un Hospital de Lima 2023?

Pe.2. ¿Existe relación entre la organización administrativa y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un Hospital de Lima 2023?

Pe.3. ¿Existe relación entre la dirección administrativa y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un Hospital de Lima, 2023?

Pe.4. ¿Existe relación entre el control administrativo y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar Hospital de Lima, 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Og. Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un Hospital de Lima, 2023

1.3.2. Objetivos específicos

Oe.1. Identificar la relación entre la planificación administrativa y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un Hospital de Lima, 2023.

Oe.2. Identificar la relación entre la organización administrativa y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un Hospital de Lima, 2023.

Oe.3. Identificar la relación entre la dirección administrativa y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un Hospital de Lima, 2023.

Oe.4. Identificar la relación entre el control administrativo y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un Hospital de Lima, 2023.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Se encontró respaldo en diversas teorías de la administración como por ejemplo de Taylor, que manifiesta las dimensiones: Planificación, organización, dirección, control (12) En salud también se contó con Teorías como la de Donabedian, que trata la evaluación de la calidad de la atención médica desde tres componentes: estructura, proceso y resultados (13).

1.4.2. Práctica

Se justificó en lo práctico, ya que sus resultados proporcionarían una comprensión de aspectos de la administración efectiva que influye significativa en la calidad de atención, de igual forma permitió conocer que factores de la calidad de atención son más significativos. Los resultados a nivel descriptivo permitieron evaluar los niveles de percepción en relación con la gestión administrativa y la calidad de atención, asimismo, Además, los resultados inferenciales ayudaron a determinar las relaciones significativas entre las variables. Estos hallazgos son de gran relevancia para las autoridades y gestores del hospital, que, basándose en la información, desarrollarán tácticas para fortalecer y mejorar la gestión administrativa con la meta de elevar la calidad de atención.

1.4.3. Metodológica

En un estudio realizado por Aliaga y Alcas plantearon establecer el relacionamiento entre las variables de gestión administrativa y calidad de los servicios bajo el enfoque cuantitativo no experimental y transversal (14).

Se justificó metodológicamente porque se fundamenta en la aplicación de métodos para recopilar información y datos validados por los expertos y con confiabilidad, lo que garantizó resultados más fiables; además el estudio siguió una metodología de naturaleza cuantitativa a

nivel correlacional. Esta información será útil para futuros investigadores que tengan interés en ampliar la investigación.

1.5. Limitaciones de la investigación

El estudio presentó una primera limitación en cuanto al tiempo, dado que se llevó a cabo en forma paralela a las actividades y responsabilidades del investigador, en un lapso de 3 meses.

La segunda limitación que se encontró fue en relación con las coordinaciones con un hospital de lima, en cuanto a la organización de los horarios y programación de las visitas, así como la autorización respectiva. Por tal motivo no se consideró a los profesionales para que sean parte del estudio.

La tercera limitación estuvo en la predisposición del personal técnico y auxiliar que se encuestó en un hospital de lima, debido a que se realizó en sus horarios de trabajo con el estrés que con llevan sus actividades. Preguntándoseles sobre aspectos que ellos no tienen contacto directo pero que se desarrollan a su alrededor.

La cuarta limitación identificada estuvo relacionada con el tamaño de la población para el estudio, dado que se eligió a los trabajadores en el régimen de servicios no personales debido a la dificultad de coordinar con los Nombrados y Cas. Esta población es de 184 personas con un mínimo de 1 año y máximo 3 en el hospital, lo que involucro varios esfuerzos para llegar a la muestra requerida.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Condor et al (15) el 2020, investigaron en Huánuco con el objetivo de determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que percibían los usuarios. Esta fue cuantitativa correlacional, y se llevó a cabo con una muestra de 147 estudiantes seleccionados mediante muestreo probabilístico. Los resultados indicaron que el 69.4% de participantes señalaron que era aceptable la gestión administrativa, el 23.1% la calificaron de ineficaz y el 7.5% la percibieron como eficaz. En cuanto a la calidad del servicio, el 67.4% la calificó como buena, el 26.5% como regular y el 6.1% como muy buena. Además, se obtuvo un valor $r = 0.742$ y un $p\text{-valor} = 0.000$, lo que demuestra una relación significativa percibida por los usuarios.

Alayoubi et al (16) 2021, en Cisjordania, desarrollaron un estudio para evaluar el impacto del control administrativo en la mejora de la calidad de los servicios de salud en el Hospital Al-Awda. Fue descriptivo-analítico, con una población integrada por todos los empleados en funciones administrativas y de enfermería, sumando un total de 60 trabajadores en el hospital. Dado el reducido tamaño de la población, la recolección de datos, se realizó utilizando un

cuestionario. El estudio arrojó una serie de resultados, destacando que el nivel de respuestas de los encuestados respecto al control administrativo fue considerablemente alto (83.60%), y la calidad de los servicios de salud también fue significativa (80.20%). Además, se encontró una relación directa y estadísticamente significativa entre las dimensiones del control administrativo y la mejora en la calidad de los servicios de salud.

Pérez et al. (17) el 2021 en México, se comprobó la existencia de una correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en un estudio cuantitativo, correlacional y transversal. En los resultados el 50.27% de participantes consideró que el nivel de gestión era eficiente, el 66.87% percibió la planeación como poco eficiente, el 64.89% indicó un nivel eficiente en la gestión, y el 67.47% la percibió como eficiente. Además, el 63.62% de los encuestados se mostró satisfecho. Por otro lado, la significancia fue menor a 0.05, lo que demostró una relación entre las variables de este estudiadas.

Claros (18) el 2022 en Amazonas, hizo un estudio para determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención; fue de cuantitativo y correlacional, con una muestra de 120 usuarios. Encontró una relación significativa, con un valor de $p = 0.000$ ($p \leq 0.01$) y un grado de relación $Rho = 0.913$, lo que señala una correlación positiva muy alta. Además, se determinó que el 83.36% de la gestión administrativa impacta en la calidad de atención.

Castro y Concepción (19) el 2022 en Cajamarca, ejecutó un estudio y determinó el nivel de relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención del personal de un centro de salud I-4. Este fue cuantitativo - correlacional. La población de estudio incluyó a 71 trabajadores del Centro de Salud. Se llegó a la conclusión que ambas variables se relacionaban directa y positiva, lo que indica que la administración influye directamente en la calidad del servicio. Por

lo tanto, se puede deducir de los resultados que el desempeño administrativo es insuficiente para ofrecer una atención adecuada a los usuarios.

Minaya (20) el 2022 en Hualmay, se desarrolló un estudio sobre la gestión administrativa y la calidad de atención, en la que buscó determinar la relación de las variables, utilizó un enfoque cuantitativo y correlacional, una muestra de 50 usuarios seleccionados de manera aleatoria. Los resultados revelaron que existe una relación significativa, con un coeficiente de correlación de 0.756, que señala una correlación positiva alta, sugiere que a medida que mejora la gestión administrativa, también lo hace la calidad de atención ofrecida a los usuarios.

Guevara y Pineda (21) el 2023 en Trujillo, ellos estudiaron la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario. La investigación, de enfoque cuantitativo correlacional, incluyó una muestra de 158 usuarios. Los resultados indicaron que el 95% de usuarios perciben la gestión administrativa como deficiente o regular, mientras que el 95% califican la calidad de atención como regular o mala. Se encontró una correlación positiva muy alta (0.910) entre las dos variables estudiadas, lo que sugiere que una mejora en la gestión administrativa conlleva una mejora en la calidad de atención, demostrando una relación muy fuerte entre ambas variables.

Valerio (22) el 2020 en Huancayo, El objetivo principal de este trabajo fue determinar la relación entre la gestión administrativa de enfermería y la calidad de atención al paciente en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo en 2020. Estudio fue de tipo básico, cuantitativo y analítico. La muestra, no probabilística, estuvo conformada por 20 enfermeras y 30 pacientes del hospital. El investigador utilizó un instrumento adaptado por él, la técnica empleada fue una encuesta. Se encontraron como resultados que el 75% de las enfermeras jefas de cada servicio presentaron un buen nivel de gestión

administrativa, el 20% un nivel regular, y el 5% un nivel eficiente. En cuanto a los pacientes, el 90% percibió una calidad de atención excelente, el 10% una calidad buena, y el 0% una calidad regular. Se concluyó una relación significativa entre las variables estudiadas.

Rizzo (23) el 2022 en Ecuador, desarrollaron un estudio sobre el análisis de la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, fue cuantitativo correlacional, con una muestra de 120 usuarios del hospital. Los resultados descriptivos mostraron que el 63.8% de los encuestados percibieron la planeación con un buen nivel, el 62.5% consideraron la organización administrativa como buena, y el 62.2% evaluaron el control como de buen nivel. Sin embargo, el 68.0% de los usuarios calificaron los elementos tangibles como regulares, y el 77.7% ponderaron la capacidad de respuesta de manera regular. Además, la significancia fue inferior a 0.05, demostrando la existencia de una relación bivariada, y se concluyó la correlación positiva entre las variables.

Pulido y Acosta (24) el 2024 en Ecuador, ellos desarrollaron una investigación con el propósito de establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en usuarios externos. La investigación, de enfoque cuantitativo y correlacional, contó con la participación de 384 usuarios externos. El estudio arrojó una significancia menor a 0.05 y un valor de $Rho = 0.142$, con lo que se comprobó la existencia de una relación. Concluyó que las variables del estudio se correlacionan favorablemente.

Pozo (25) el 2023, en Ecuador, realizó una investigación para determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio mediante una metodología cuantitativa correlacional. El análisis de los datos reveló que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio. La investigación concluye con una propuesta

diseñada para corregir las inconsistencias en la gestión administrativa y reducir los índices de insatisfacción del servicio.

2.2.Bases teóricas

2.2.1. Gestión administrativa

Definición de gestión administrativa

La gestión y administración son dos términos que se utilizan de manera intercambiable, y a menudo se escuchan conceptos relacionados como el management, gerencia, gobierno, entre otros. Por lo tanto, es importante aclarar los términos. La gestión involucra una acción que atraviesa horizontalmente la totalidad de la organización y puede llevarse a cabo de diversas formas y grados en sus diversos ámbitos y subsistemas (26). Por otro lado, según Robbins y Coulter la administración implica y se establece en actividades de organización, coordinación y supervisión de las áreas de trabajo de otras personas, con el fin de asegurar que se realice de manera eficiente y eficaz. Según George Terry, la administración se define y caracteriza como un procedimiento único e integral que implica planificar, organizar, ejecutar y controlar, y se ejecuta con el propósito de identificar y lograr los objetivos alcanzados previamente establecidos (27). Desde la opinión de Hitt, Black y Porter (28) la administración puede ser también igualmente definida y descrita como el proceso que estructura, organiza y emplea diversos recursos con el fin de alcanzar propósitos y metas de un contexto organizativo.

La gestión puede definirse como el proceso de implementar acciones encaminadas a alcanzar los objetivos de una organización mediante la adecuada disposición y utilización de los recursos disponibles. También se define como una actividad fundamental que recae principalmente sobre los directivos y gerentes, cuyas principales funciones incluyen la

planificación, organización, dirección y control de los recursos de la empresa de manera eficiente para potenciar su eficiencia y productividad, alineando las actividades con los objetivos estratégicos y maximizando el aprovechamiento de los recursos para mantener a la organización vigente en entornos cada vez más desafiantes y cambiantes. (29) .

La gestión administrativa como proceso implica tomar decisiones por parte de las altas autoridades de una empresa o institución. Estas autoridades son responsables de la dirección, administración y control de las actividades, siguiendo los principios de la administración. En el ámbito de la gestión administrativa, se llevan a cabo diversas acciones para garantizar el funcionamiento eficiente de la organización (30).

Modelos teóricos de la gestión administrativa

Se fundamentan en las teorías de la administración. Estas teorías tienen diversas corrientes que es necesario hacer una precisión en las principales teorías:

a) Teoría de la Administración Científica

Uno de los principales exponentes, de esta teoría fue Frederick Taylor, quien planteó la importancia de la generación de beneficios mutuos entre la organización y sus trabajadores, argumentando que este modelo de gestión conlleva a la minimización de las pérdidas causadas por la ineficiencia de los empleados, por lo que, desde esta perspectiva, para que las organizaciones puedan alcanzar niveles aceptables de excelencia, deben enfocarse en promover un mejor desempeño de su talento humano, ya que Taylor sostenía que, por lo general, los trabajadores tienden a realizar esfuerzos por debajo de su capacidad, lo cual repercute negativamente en la productividad y eficiencia organizacional, por lo que el enfoque taylorista subraya la necesidad de implementar sistemas de gestión que incentiven y maximicen los aportes

de los trabajadores, de manera que se generen beneficios compartidos entre la empresa y sus empleados (31).

b) Teoría clásica de la administración científica

Fue formulada por Henry Fayol en 1916, y concibe al trabajador como un individuo que seguirá instrucciones y realizará las tareas laborales que se le asignen, señala que el éxito de una empresa está relacionada con la capacidad de sus directivos para estructurar y ejecutar eficazmente las funciones administrativas fundamentales, como anticipar, planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los procesos organizacionales, buscando maximizar la productividad a través de la estandarización de los procesos de trabajo, la especialización de las labores y la supervisión minuciosa del desempeño de los empleados, bajo la premisa de que, si los trabajadores siguen fielmente las instrucciones y procedimientos establecidos, la organización alcanzará niveles óptimos de eficiencia y rentabilidad (31).

c) Teoría de las relaciones humanas

Esta teoría fue defendida por Elton Mayo en 1972, quien sostuvo la teoría de la administración basada en las relaciones humanas, en la confianza a los trabajadores por tanto en una mayor autonomía.

d) Teoría Burocrática

Esta teoría le sucede a la teoría clásica que se basaba en ser mecanicista y la teoría basada en las relaciones humanas. Asimismo, La teoría burocrática es defendida por Max Weber y se basa en una teoría más integral.

e) Teoría de los sistemas cooperativos

Esta teoría defendida por Bernard en 1938, los sistemas organizacionales se basan en la cooperación de las autoridades o superiores con sus empleados o trabajadores. Es decir, que no

es la autoridad quien ordena, sino los empleados quienes aceptan a partir de su voluntad y su disposición.

f) Teoría y enfoque de la gestión administrativa

En referencia a señalado por Taylor de la administración científica se precisa que, entre los modelos teóricos analizados, se destaca cuyos aportes se vinculan a las dimensiones de la gestión administrativa en el marco de la salud. Asimismo, en alineación que abriga al enfoque científico, aplicando métodos científicos para el análisis y la optimización de los procesos laborales (32).

En la teoría administrativa científica de Taylor esta perspectiva hace énfasis en las actividades ejecutadas se realiza con un fin para la organización, el enfoque de racionalización se toma en consideración para la administración del trabajo a nivel operacional.

Consecuentemente la Administración Hospitalaria, destaca que, en los hospitales, el enfoque es integral por tener un proceso que combina factores claves: ciencia, armonía, cooperación y rendimiento para alcanzar una mayor eficiencia (30).

Dimensiones de la gestión administrativa

Distintos autores señalaron que la gestión administrativa se basa en estos procesos: organizar, planificar, direccionar y controlar.

Las Dimensiones tales como la planeación es la etapa inicial en el entorno hospitalario proceso administrativo y se enfoca en definir acciones mediante objetivos, políticas y procedimientos. En la presente investigación aclarar y establecer metas claras, pronosticar escenarios, y seleccionar las tareas necesarias para alcanzarlas

La organización es precisa de donde distribuir las actividades entre el personal de manera eficiente, buscando minimizar costos y maximizar la satisfacción de los empleados. Esta fase conecta la teoría con la práctica, asegurando que lo planificado se ejecute efectivamente.

Bajo esta premisa, La dirección se centra en inducir, motivar y guiar al personal para asegurar un desempeño efectivo. El control juega un rol importante en el logro exitoso en la administración de los recursos humanos y el sector salud no está exento, ya que este proceso garantiza que el equipo esté alineado y comprometido con los objetivos del sistema de salud. Además, la planeación, organización bien definida y una dirección eficiente, el control permite que se verifique y asegure que las acciones realizadas están alineadas con los objetivos cumplidos en la organización se alcanzan las metas previstas obtenidos. (12).

2.2.2. Calidad de Atención

Definiciones previas

La calidad ha sido abordada desde diversos campos y son muchos investigadores que han propuesto definiciones que se han ido incorporando a la literatura académica.

"En el contexto de la salud, según Lift y Hunt (28), la calidad se describe como el grado en el que los procedimientos de atención médica permiten obtener resultados favorables para los pacientes y disminuyen la probabilidad de obtener resultados indeseados, de acuerdo con el conocimiento médico actual."

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el campo asistencial de la salud y la calidad, significa garantizar que el paciente logre su satisfacción con relación al

proceso atencional que implica que el paciente acceda a los servicios, tratamientos y diagnósticos con resultados favorables para su salud (3).

Para brindar una atención de calidad, es fundamental adoptar un enfoque centrado en el paciente. Esto requiere tener una visión integral de las necesidades de salud del paciente a fin de proporcionarle los cuidados necesarios que abarquen sus necesidades físicas, emocionales y sociales. Sólo teniendo en cuenta al paciente como un todo se puede diseñar un plan de cuidados que responda adecuadamente a sus diversas necesidades (33).

De acuerdo con lo mencionado en el párrafo anterior, la calidad relacionada con la atención al paciente, se asume como actividades o productos con características y condiciones que se tienen en cuenta para contribuir con la recuperación de la salud, que están relacionadas con el monitoreo permanente a fin de poder identificar fallas, lo que permite retomar las medidas necesarias en favor del bienestar y seguridad del paciente. (34)

Modelos teóricos de la calidad de atención

Se cuenta con diversos estudios que involucran la calidad de atención. Fundamentado, desde una perspectiva en salud existen tres modelos que son más usados para describir la calidad de atención, sin embargo, en la presente investigación se usara el modelo propuesto por Donabedian (35).

La misma que Donabedian, postula la calidad de atención desde su estructura, el proceso y los resultados. Este modelo, explica que estos componentes se siguen uno de otro comenzando con la estructura en la que se evalúan tanto en infraestructura como a nivel de organización, es decir, si el Hospital cuenta con la infraestructura adecuada. Luego se evalúa al nivel de proceso los servicios que se prestan ya que estos deben responder a la confiabilidad de los servicios, el

tiempo de respuesta, la información accesible, entre otros. Y finalmente se evalúan los resultados a través de la impresión de los usuarios externos y la eficiencia, eficacia de los servicios de salud . De acuerdo con el modelo de Donabedian el usuario externo es un indicador muy importante en las prestaciones de servicio. (36)

Teoría y enfoque de la Calidad de Atención

Siendo considerado en la presente investigación la Teoría de Donabedian, calidad de la atención con el modelo de calidad del servicio y su evaluación. Por ello se atribuye a precisar la percepción subjetiva interna o externa, además en el sector Salud las principales propuestas que generan evalúa según los resultados, considerando las mejoras anticipadas en la condición de salud. (37).

Para la presente investigación enmarcada dentro del contexto de la salud la teoría que sustenta la calidad de atención ha sido propuesta por Donabedian, quien enfatiza que la calidad tiene como fin garantizar el éxito de un sistema de atención, vigilando el progreso para la identificación tanto de las fortalezas, como también las deficiencias para que estas sean corregidas oportunamente y de esa manera minimizar o eliminar el riesgo del daño. Para ello se utilizan dos dimensiones: i) aplicación del conocimiento técnico y médico, y ii) manejo de la relación del personal con el paciente.

De igual forma la calidad de Atención tiene un sustento puesto que Donabedian adopta las dimensiones: estructura, proceso y resultados. coincidiendo con el enfoque sistémico.

Dimensiones de la calidad de la atención

Aunado a ello, en las dimensiones de la presente investigación tales como: estructura se refiere a las características físicas, organizativas y otros aspectos del sistema de atención y su entorno; el proceso abarca las acciones realizadas para atender a los pacientes, y el resultado es

lo que se logra, usualmente reflejado en una mejora en la salud, así como en la actitud, los conocimientos y las conductas adoptadas para una salud futura. (38)

Para la presente investigación, se ha considerado las dimensiones correspondientes al modelo de Donabedian, quien ha contemplado tres componentes o factores: estructura, proceso y resultados (39).

En primer lugar, la estructura tiene que ver con la infraestructura del centro de salud, de los aspectos administrativos. En segundo lugar, los procesos son los están en contacto con los usuarios externos: estos son la gestión de historias clínicas, los tratamientos, las competencias técnicas, entre otros. Y, por último; Los resultados por su parte miden o evalúan la mortalidad, la rehabilitación, la incapacidad y otros resultados (40).

2.3. Formulación de la Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Ho: No Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un Hospital de lima, 2023

Ha: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en Personal Técnico y Auxiliar en un Hospital de Lima, 2023

2.3.2. Hipótesis específicas

Ho: No Existe relación entre la planificación administrativa y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un hospital de lima, 2023

Ha: Existe relación entre la planificación administrativa y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un hospital de lima, 2023

Ho: No Existe relación entre la organización administrativa y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un hospital de lima, 2023

Ha: Existe relación entre la organización administrativa y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un hospital de lima, 2023.

Ho: No Existe relación entre la dirección administrativa y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un hospital de lima, 2023.

Ha: Existe relación entre la dirección administrativa y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un hospital de lima, 2023.

Ho: No Existe relación entre el control administrativo y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un hospital de lima, 2023.

Ha: Existe relación entre el control administrativo y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un hospital de lima, 2023.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la Investigación

La metodología fue el método hipotético-deductivo. Se formularon hipótesis que se verificaron para lograr comprobar que la gestión administrativa se relacionaba con la calidad de atención (41).

3.2. Enfoque de la investigación

Se optó por un enfoque cuantitativo, ya que se necesitó realizar mediciones y recolectar datos de las muestras. Además, se llevó a cabo un análisis estadístico para establecer relaciones o comportamientos y probar teorías (42).

3.3. Tipo de la investigación

Fue de tipo Aplicada, cuyo propósito fue profundizar en temas como la gestión administrativa y la calidad de atención a fin de explicar el comportamiento de estas variables, con el fin de generar sugerencias y mejoras para la situación estudiada. (43).

El hecho de hacer encuestas no implica que el problema identificado se haya solucionado, puesto que las investigaciones de tipo aplicada solo contribuyen con fundamentar o explicar las relaciones entre las variables y no se precisa de una intervención para solucionar el problema.

3.4. Diseño de la investigación

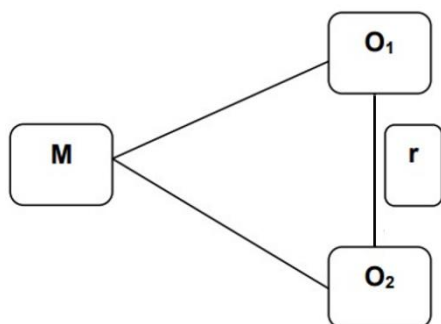
Se desarrollo como no experimental, debido a que no existió manipularon las variables o condiciones a lo largo del proceso investigativo (44).

3.4.1. Corte

Fue transversal, debido a que la recopilación de datos se realizó en un momento específico

3.4.2. Nivel

El estudio se realizó con un nivel correlacional, con el objetivo de establecer relaciones entre las variables estudiadas. Se procedió a caracterizar las variables y se buscaron establecer conexiones entre las diferentes dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de atención (45).

Figura 1*Esquema correlacional*

Donde:

 M = Muestra del estudio.

O1 = observación de la variable 1: Gestión administrativa

O2 = observación de la variable 2: Calidad de atención

 r = relación entre O1 y O2

3.5. Población, muestra y muestreo

Población:

Está compuesta por 182 trabajadores técnicos y auxiliares de un hospital de Lima, del régimen servicios no personales (46). Una población es un conjunto de individuos, ya sea finito o infinito con características similitudes en cantidad limitada o imposible de estimar (47).

Cálculo del tamaño de muestra:

Para realizar la estimación del tamaño muestral, se requirió de la fórmula para población finita ya que fue seleccionada probabilísticamente.

Población: 182 trabajadores.

Nivel de confianza: 95%

Margen de Error: 5%

P: 50%

Q: 50%

Número de muestra final (n):

La muestra se constituyó por 124 trabajadores técnicos y auxiliares de un hospital de lima seleccionados probabilísticamente.

Muestreo:

El muestreo es la forma de seleccionar la muestra y una de las formas es la selección probabilística por qué obedece a la necesidad de elegir participantes o unidades de estudio en forma aleatoria para el investigador, obteniendo una muestra representativa de toda la población.

El muestreo se realizó eligiendo al azar a personal técnico y auxiliar, tomando como referencia los puntos más concurridos del hospital. Se les preguntaba si deseaban participar de la encuesta y una vez conseguida su aprobación se procedía a realizar la misma.

Criterios de inclusión:

Se incluyó a personal técnico y auxiliar que laboran en un hospital de lima en la modalidad de servicios no personales y han dado su consentimiento para participar, con un mínimo de experiencia de 1 año en el hospital.

Criterios de exclusión:

Se excluyó solo al personal administrativo, trabajadores nombrados y en la modalidad de cas, debido a las dificultades de coordinar con ellos, lo que les impidió participar del estudio. Además, se excluyen a aquellos trabajadores que desistan de la invitación a participar. Por lo tanto, no participaron profesionales de la salud.

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Definición Operacional: Suma de actividades que realiza un gestor, con la finalidad de conducir una organización tales como: planificación, organización, dirección y control. la medición se realizó utilizando un cuestionario con 15 Items, empleando una escala politómica de tipo Likert con cinco opciones de respuesta: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Matriz operacional de la variable 1: Gestión administrativa

| Dimensión | Indicadores | Ítem | Escala de medición | Niveles y Rangos |
|---------------|---|------|---------------------|--|
| Planificación | Documentos de gestión actualizados | 1 | Cualitativo ordinal | Bueno [56 -75] Regular [36 - 55] Deficiente [15 - 35] |
| | Identificación de las acciones del plan estratégico | 2 | | |
| | Participación del personal en el planeamiento estratégico | 3 | | |
| | Conocimiento de los instrumentos | 4 | | |
| | Estándares de calidad | 5 | | |
| Organización | Adecuada estructura organizacional | 6 | | |
| | Comunicación fluida entre las áreas | 7 | | |
| | Distribución eficiente de los recursos | 8 | | |
| | Perfil de los puestos de trabajo | 9 | | |
| Dirección | Liderazgo directivo | 10 | | |
| | Trabajo en equipo | 11 | | |
| | Comportamiento y comunicación organizacional | 12 | | |
| Control | Evaluación del desempeño personal | 13 | | |
| | Evaluación del desempeño organizacional | 14 | | |
| | Evaluación de estándares o metas | 15 | | |

Baremos por dimensiones de la Gestión Administrativa

| Dimensión | Número de ítems | Deficiente | Regular | Bueno |
|---------------|-----------------|------------|-----------|----------|
| Planificación | 5 | [5 - 12] | [13 - 18] | [19 -25] |
| Organización | 4 | [4 - 9] | [10 - 15] | [16 -20] |
| Dirección | 3 | [3 - 7] | [8 - 11] | [16 -20] |
| Control | 3 | [3 - 7] | [8 - 11] | [16 -20] |

Variable 2: Calidad de atención

Definición Operacional: Es un conjunto de atributos intrínsecos a un servicio que incluye elementos como: estructura, el proceso y los resultados. La evaluación se realizará utilizando un cuestionario que consta de 15 preguntas, utilizando una escala politómica de tipo Likert con cinco alternativas de respuesta nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Matriz operacional de la variable 2: Calidad de Atención

| Dimensión | Indicadores | Ítem | Escala de medición | Niveles y Rangos |
|------------|---|------|---------------------|---|
| Estructura | Instalaciones físicas | 1 | Cualitativo ordinal | Alto [56 -75] Medio [36 - 55] Bajo [15 - 35] |
| | Cantidad de personal | 2 | | |
| | Personal capacitado | 3 | | |
| | Equipo e Instrumentos | 4, 5 | | |
| Proceso | Confiablez del servicio | 6 | | |
| | Orientación del personal | 7 | | |
| | Interés del personal | 8 | | |
| | Procedimientos adecuados | 9 | | |
| | Atención del personal | 10 | | |
| Resultado | Satisfacción por Información brindada | 11 | | |
| | Satisfacción por los procedimientos de atención | 12 | | |
| | Tiempo de espera adecuado | 13 | | |
| | Trato adecuado del paciente | 14 | | |
| | Horarios adecuados | 15 | | |

Baremos por dimensiones de la calidad de atención

| Dimensión | Número de ítems | Bajo | Medio | Alto |
|------------|-----------------|----------|-----------|----------|
| Estructura | 5 | [4 - 9] | [10 - 15] | [16 -20] |
| Proceso | 5 | [5 - 12] | [13 - 18] | [19 -25] |
| Resultado | 5 | [5 - 12] | [13 - 18] | [19 -25] |

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Las técnicas utilizadas en la investigación para recolectar datos, son aquellos procedimientos o actividades que le sirven al investigador para obtener información, siendo la encuesta la técnica elegida debido a que posibilita la cercanía o contacto con las unidades de observación mediante la aplicación de preguntas correspondientes a una investigación cuantitativa (48).

3.7.2. Descripción

Para recopilar datos sobre ambas variables (Gestión administrativa y Calidad de atención), se utilizaron como instrumentos cuestionarios, los cuales consisten en preguntas organizadas de manera adecuada para obtener información precisa sobre las variables de estudio (49). La presentación de las propiedades de los instrumentos, se presentaron en Fichas técnicas para ambos instrumentos, se tomó como referencia la utilizada por Robles (50) y se realizó una adecuación.

Ficha técnica de la “Gestión administrativa”

Nombre del instrumento: Cuestionario de Gestión administrativa.

Autor: Karen Yanqui Espinoza

Año: 2023

Descripción técnica:

Tipo de instrumento: Cuestionario

Número de ítems: 15

Formato de respuesta: Escala de Likert de cinco puntos.

Categorías: Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4) y Siempre (5)

Tiempo de evaluación: 20 minutos

Propósito: Evaluar la gestión administrativa

Dimensiones: Planificación, organización, dirección y control

Baremos: Bueno [56-75]; Regular [36 - 55]; Deficiente [15 - 35]

Robles (50)

Ficha técnica “Calidad de atención”

Nombre del instrumento: Cuestionario de Calidad de atención

Autor: Karen Yanqui Espinoza

Año: 2023

Descripción técnica:

Tipo de instrumento: cuestionario

Número de ítems: 15

Formato de respuesta: Escala de Likert de cinco puntos.

Categorías: Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4) y Siempre (5)

Tiempo de evaluación: veinte minutos

Propósito: Evaluar la calidad de atención

Dimensiones: Estructura, proceso, y resultado

Baremos: Alto [56-75]; Medio [36 - 55]; Bajo [15 - 35]

Robles (50)

3.7.3. Validación

La validez de un instrumento está estrechamente relacionada con la medida en que dicho instrumento evalúa la variable que se pretende medir. En otras palabras, los ítems del cuestionario deben ser capaces de captar de manera adecuada aquello que se desea evaluar según sus indicadores. Con el fin de determinar si los instrumentos eran válidos para ser aplicarse en esta investigación, se llevó a cabo un proceso de análisis y valoración por expertos en la materia (51).

El perfil de los profesionales que realizara la validez del instrumento es aquel que tienen un grado mayor o igual al de esta investigación. En segundo lugar, deben tener conocimientos científicos metodológico en investigación en ciencias de la salud y, en tercer lugar, deben tener experiencias profesionales en Gestión de la Salud e Investigación.

Por ello se realizó una prueba piloto con 30 profesionales y la valoración se llevó a cabo con un juicio de expertos (5) para ambos instrumentos.

Tabla 1*Validez de contenido por juicio de expertos*

| Nombres y Apellidos de los Expertos | Dictamen | |
|---|------------------------|---------------------|
| | Gestión administrativa | Calidad de atención |
| Dr. Felix Alberto Caycho Valencia | Aplicable | Aplicable |
| Dra. Claudia Milagros Arispe Alburquerque | Aplicable | Aplicable |
| Dr. Carlos Díaz del Olmo Morey | Aplicable | Aplicable |
| Mg. Pablo Yván Best Bandenay | Aplicable | Aplicable |
| Dra. Doris Felipa Alvarado Michue | Aplicable | Aplicable |

Nota. Certificados de validez de los instrumentos. Véase Anexo 3

3.7.4. Confiabilidad

Conocida también como fiabilidad, es la consistencia o estabilidad de una medida, y se define como el grado que se presentan los errores de medición en un instrumento de medición, lo que determina su nivel de confiabilidad (51).

Uno de los métodos utilizados para evaluar la confiabilidad de los instrumentos es el método de consistencia interna, que se calcula mediante el coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach. El valor de Alfa de Cronbach se determina mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{sum}^2} \right)$$

Para obtener la confiabilidad se aplicó una prueba piloto que consistió en realizar las encuestas en una muestra de 30 participantes cuyos datos fueron analizados mediante alfa de Cronbach.

Tabla 2

Confiabilidad Alfa de Cronbach de los instrumentos

| | Alfa de Cronbach | N ^o de elementos |
|------------------------|------------------|-----------------------------|
| Gestión Administrativa | 0,845 | 15 |
| Calidad de Atención | 0,922 | 15 |

Nota. Elaboración Propia a partir de los datos obtenidos mediante los cuestionarios. Véase Anexo 4

3.8. Procesamiento y análisis de datos

La recopilación de datos se realizó mediante el uso de instrumentos, específicamente cuestionarios, que se procesan siguiendo el procedimiento definido por Martínez (52). Este procedimiento implica las siguientes etapas: a) La codificación; b) tabulación; c) análisis e interpretación y su publicación. Además, fue importante considerar los procedimientos relacionados con la selección de las pruebas estadísticas a utilizar, así como en cuanto al análisis de datos, se llevaron a cabo tanto el análisis descriptivo como el inferencial. En el análisis descriptivo, se realizó una distribución de frecuencias para evaluar los niveles de las variables y, en segundo lugar, se realizaron las estadísticas inferenciales para probar la hipótesis, no obstante, el primer paso fue conocer si los datos poseían una distribución normal, luego se empleó Rho de Spearman siendo un caso no paramétrico. Es recomendable utilizar el coeficiente de correlación de Spearman cuando los datos presentan valores extremos, ya que dichos valores afectan mucho el coeficiente de correlación de Pearson, o ante distribuciones no normales. No está afectada por

los cambios en las unidades de medida (51). Los baremos para ambas variables se construyeron en base a la literatura recabada y el análisis de los instrumentos empleados en los antecedentes. La prueba de normalidad se efectuó mediante la prueba de Kolgomorov Smirnov debido a que las muestras superaban el tamaño mínimo de 50 unidades. Esta prueba arrojó un indicador con significancia $<0,05$, lo que implica pruebas no paramétricas.

3.9. Aspectos éticos

Se consideraron los aspectos éticos conforme a los principios establecidos de Helsinki en su tratado, y el código de Núremberg entre otros que establecen los fundamentos básicos para la investigación. son los siguientes:

Respeto a la Autonomía.

A todos los participantes antes de ingresar a la investigación, se les brindó información sobre el estudio y se les indicó que su intervención sería en forma libre, sin ningún tipo de presión, y tenían la opción de negarse a participar.

Confidencialidad.

La investigación garantizó que los datos recopilados fueran manejados en forma confidencial, preservando la identidad de los participantes y evitando cualquier riesgo para su privacidad.

No maleficencia.

La investigación tuvo fines académicos y no tiene la pretensión de culpar a alguien o hacer culpables o responsable de los resultados que se obtengan.

Justicia.

Se refiere al principio de equidad, por la cual todos reciben un trato justo y equitativo, tanto en la selección, como en los beneficios y riesgos derivados de la investigación.

Beneficencia.

Se refiere al principio de actuar en el mejor interés de los participantes y de promover su bienestar. Este principio exige que los investigadores busquen maximizar los beneficios y minimizar los posibles riesgos o daños asociados con la investigación.

Consentimiento informado.

El estudio, hace uso del consentimiento informado como un requisito esencial. Antes de que los participantes se involucren en la investigación, se les proporcionó información completa y detallada sobre los objetivos, ventajas y posibles riesgos de la investigación. También se les brindó la opción de no participar o dejar el estudio en cualquier momento sin ninguna obligación.

El consentimiento informado se fundamentó en la idea de que la participación es voluntaria y se busca garantizar que los participantes comprendan completamente la investigación a través de la provisión de información y la respuesta a sus preguntas (53).

La presente tesis paso por comité de ética para su aprobación tal como consta en el anexo 5.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1.Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 2

Niveles de gestión administrativa

| Niveles | <i>F</i> | % |
|------------|----------|-------|
| Deficiente | 0 | 0,0 |
| Regular | 101 | 81,5 |
| Bueno | 23 | 18,5 |
| Total | 124 | 100,0 |

Nota. Elaboración propia a partir de los datos de encuestas.

Los datos presentados indican que un 81.5% de encuestados percibieron de regular la gestión administrativa, el 18.5% lo consideraron como bueno y en ningún caso se reportaron niveles deficientes.

Tabla 3*Niveles de las dimensiones de la gestión administrativa*

| Niveles | Planificación | | Organización | | Dirección | | Control | |
|------------|---------------|-------|--------------|-------|-----------|-------|----------|-------|
| | <i>F</i> | % | <i>F</i> | % | <i>f</i> | % | <i>F</i> | % |
| Deficiente | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | ,8 |
| Regular | 97 | 78,2 | 95 | 76,6 | 88 | 71,0 | 111 | 89,5 |
| Bueno | 27 | 21,8 | 29 | 23,4 | 36 | 29,0 | 12 | 9,7 |
| Total | 124 | 100,0 | 124 | 100,0 | 124 | 100,0 | 124 | 100,0 |

Nota. Elaboración propia a partir de los datos de encuestas.

En cuanto a la dimensión planificación, se observa que el 78.2% de los casos registraron un nivel regular, mientras que el 21.8% indicaron que el nivel es bueno. En relación a la dimensión organización, se encontró que el 76.6% de los encuestados consideraron de nivel regular, mientras que el 23.4% percibieron un nivel bueno. En lo que respecta a la dimensión Dirección, se encontró que el 71.0% de los encuestados consideraron de nivel regular, mientras que el 29.0% lo consideraron como bueno. En la dimensión Control, se observó que el 89.5% de los encuestados consideraron de nivel regular, el 9.7% percibieron un nivel bueno y el 0.8% consideraron un nivel deficiente.

Tabla 4*Niveles de la calidad de atención*

| Niveles | <i>F</i> | % |
|--------------|----------|-------|
| Bajo | 0 | 0,0 |
| Medio | 59 | 47,6 |
| Alto | 65 | 52,4 |
| Total | 124 | 100,0 |

Nota. Elaboración propia a partir de los datos de encuestas.

De acuerdo a la información proporcionada, el 52,4 % de los participantes consideraron como alto la calidad de atención, el 47,6 % consideraron como medio.

Tabla 5*Niveles de las dimensiones de la calidad de atención*

| Niveles | Estructura | | Proceso | | Resultado | |
|---------|------------|-------|----------|-------|-----------|-------|
| | <i>f</i> | % | <i>f</i> | % | <i>F</i> | % |
| Bajo | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Medio | 61 | 49,2 | 56 | 45,2 | 45 | 36,3 |
| Alto | 63 | 50,8 | 68 | 54,8 | 79 | 63,7 |
| Total | 124 | 100,0 | 124 | 100,0 | 124 | 100,0 |

Nota. Elaboración propia a partir de los datos de encuestas.

En la dimensión de Estructura, se encontró que el 50.8% de los encuestados consideraron de nivel alto, mientras que el 49.2% percibieron como medio. En lo que respecta a la dimensión de Proceso, se encontró que el 54.2% de los encuestados percibieron de nivel alto, mientras que el 45.23% consideraron de nivel medio. En cuanto a la dimensión de Resultado, se observó que el 63.7% de los encuestados consideraron de nivel alto, mientras que el 36.3% percibieron tener un nivel medio.

Tabla 6

Matriz cruzada entre la gestión administrativa y la calidad de atención

| | | Gestión administrativa | | | Total |
|---------------------|-------|------------------------|-------------|-------------|--------------|
| | | Deficiente | Regular | Bueno | |
| Calidad de atención | Bajo | 0 0,0% | 0 0,0% | 0 0,0% | 0 0,0% |
| | Medio | 0 0,0% | 57 46,0% | 44 35,5% | 101 81,5% |
| | Alto | 0 0,0% | 2 1,6% | 21 16,9% | 23 18,5% |
| Total | | 0 0,0% | 59 47,6% | 65 52,4% | 124 100% |

Nota: Elaboración propia a partir de los datos de encuestas

De acuerdo a lo observado, para el 16,9% de encuestados que consideraron como bueno la gestión administrativa, el nivel de la calidad de atención fue alta, del mismo modo, para el 46.0% de encuestados el nivel de gestión administrativa fue regular, el nivel de la calidad de atención fue medio. Estos resultados indican que cuanto mayor o mejor es la gestión administrativa, mejor es la calidad de atención en la muestra observada.

4.1.2. Prueba de hipótesis

Tabla 7

Prueba de normalidad Kolgomorov-Smirnov

| | <u>Kolgomorov - Smirnov</u> | | |
|------------------------|-----------------------------|-----|------|
| | Estadístico | G1 | Sig. |
| Gestión administrativa | ,122 | 124 | ,002 |
| Calidad de atención | ,092 | 124 | ,012 |

Tal como se aprecia, el valor de la significancia obtenida fue de 0.02 para gestión administrativa y .012 para calidad de atención, por lo tanto, se demuestra que las muestras no presentan distribución normal, es decir, les corresponde pruebas no paramétricas. Por lo tanto, se elige Rho de Spearman para la prueba de hipótesis.

Prueba de hipótesis general:

Hipótesis Nula: No Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en Personal Técnico y Auxiliar en un Hospital de Lima, 2023.

Hipótesis alternativa: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en Personal Técnico y Auxiliar en un Hospital de Lima, 2023.

- Nivel de Significancia: 0.000
- Estadístico de prueba .659
- Lectura del error

Tabla 8*Gestión administrativa y calidad de atención*

| | | Calidad de atención |
|------------------------|------------------------------|---------------------|
| | Coefficiente Rho de Spearman | ,659 |
| Gestión administrativa | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 124 |

Nota. Elaboración propia a partir de los datos de encuestas y procesadas mediante SPSS v.26

Toma de decisión: El valor encontrado fue .659 y es cercano a 1. Por ello, se comprueba una fuerza de Rho positiva, con lo que se rechaza la hipótesis nula. Al 95% de confianza, podemos afirmar que la Gestión Administrativa se relaciona fuertemente con la Calidad de Atención, en un hospital de Lima 2023.

Prueba de hipótesis específica 1:

Hipótesis Nula: No Existe relación entre la planificación administrativa y la calidad de atención en Personal Técnico y Auxiliar en un Hospital de Lima, 2023.

Hipótesis alternativa: Existe relación entre la planificación administrativa y la calidad de atención en Personal Técnico y Auxiliar en un Hospital de Lima, 2023.

- Nivel de Significancia: 0.000
- Estadístico de prueba .404
- Lectura del error

Tabla 9*Planificación administrativa y calidad de atención*

| | | Calidad de atención |
|------------------------------|------------------------------|---------------------|
| | Coefficiente Rho de Spearman | ,404 |
| Planificación administrativa | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 124 |

Nota. Elaboración propia a partir de los datos de encuestas y procesadas mediante SPSS v.26

Toma de decisión: El valor encontrado fue .404 y es cercano a 1. Por ello, se comprueba una fuerza de Rho es positiva pero débil, con lo que se rechaza la hipótesis nula. Al 95% de confianza, podemos afirmar que la planificación Administrativa se relaciona débilmente con la Calidad de Atención, en un hospital de Lima 2023.

Prueba de hipótesis específica 2:

Hipótesis Nula: No Existe relación entre la organización administrativa y la calidad de atención en Personal Técnico y Auxiliar en un Hospital de Lima, 2023.

Hipótesis alternativa: Existe relación entre la organización administrativa y la calidad de atención en Personal Técnico y Auxiliar en un Hospital de Lima, 2023.

- Nivel de Significancia: 0.000
- Estadístico de prueba .530
- Lectura del error

Tabla 10*Organización administrativa y calidad de atención*

| | | Calidad de atención |
|-----------------------------|-----------------------------|---------------------|
| | Coeficiente Rho de Spearman | ,530 |
| Organización administrativa | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 124 |

Nota. Elaboración propia a partir de los datos de encuestas y procesadas mediante SPSS v.26

Toma de decisión: El valor encontrado fue .530 y es cercano a 1. Por ello, se comprueba una fuerza de Rho positiva, con lo que se rechaza la hipótesis nula. Al 95% de confianza, podemos afirmar que la Organización Administrativa se relaciona débilmente con la Calidad de Atención, en un hospital de Lima 2023.

Prueba de hipótesis específica 3:

Hipótesis Nula: No Existe relación entre la Dirección administrativa y la calidad de atención en Personal Técnico y Auxiliar en un Hospital de Lima, 2023.

Hipótesis alternativa: Existe relación entre la Dirección administrativa y la calidad de atención en Personal Técnico y Auxiliar en un Hospital de Lima, 2023.

- Nivel de Significancia: 0.000
- Estadístico de prueba .581
- Lectura del error

Tabla 11*Dirección administrativa y calidad de atención*

| Calidad de atención | | |
|--------------------------|------------------------------|------|
| | Coefficiente Rho de Spearman | ,581 |
| Dirección administrativa | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 124 |

Nota. Elaboración propia a partir de los datos de encuestas y procesadas mediante SPSS v.26

- Toma de decisión: El valor encontrado fue .581 y es cercano a 1. Por ello, se comprueba una fuerza de Rho positiva, con lo que se rechaza la hipótesis nula. Al 95% de confianza, podemos afirmar que la Dirección Administrativa se relaciona fuertemente con la Calidad de Atención, en un hospital de Lima, 2023.

Prueba de hipótesis específica 4:

Hipótesis Nula: No Existe relación entre el control administrativa y la calidad de atención en Personal Técnico y Auxiliar en un Hospital de Lima, 2023.

Hipótesis alternativa: Existe relación entre el control administrativa y la calidad de atención en Personal Técnico y Auxiliar en un Hospital de Lima, 2023.

- Nivel de Significancia: 0.000
- Estadístico de prueba .409
- Lectura del error

Tabla 12*Control administrativo y calidad de atención*

| Calidad de atención | | |
|------------------------|-----------------------------|------|
| | Coeficiente Rho de Spearman | ,409 |
| Control administrativo | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 124 |

Nota. Elaboración propia a partir de los datos de encuestas y procesadas mediante SPSS v.26

- Toma de decisión: El valor encontrado fue .409 y es cercano a 1. Por ello, se comprueba que la fuerza de Rho es positiva pero débil, con lo que se rechaza la hipótesis nula. Al 95% de confianza, podemos afirmar que el control Administrativo se relaciona débilmente con la Calidad de Atención, en un hospital de Lima 2023.

4.1.3. Discusión de resultados

La gestión administrativa en el contexto de la salud es un componente fundamental que impacta directamente en la calidad de la atención. La situación del personal Técnico es de disconformidad con la gestión que se lleva a cabo en el hospital. Debido a, la falta de materiales, carencia de personal capacitado. Es por ello que los resultados que impactan positivamente en personal técnico y auxiliar dependen de una adecuada gestión de la administración; es decir, el manejo eficiente de los recursos, procesos y personal asegura no solo la optimización del

funcionamiento interno, sino también la capacidad del hospital para ofrecer atención de salud de manera oportuna y efectiva. Debido a ello se presentan las siguientes discusiones:

En coherencia con el objetivo general, y de acuerdo a lo obtenido en la comprobación de la hipótesis respectiva, se logró verificar la existencia de una relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención debido a la significancia menor a 0.05, al mismo tiempo, se estableció una alta correlación entre ambas variables debido a $Rho = 0.659$. De acuerdo con estos hallazgos cuanto mejor es la gestión administrativa mejor es el nivel de la calidad de atención, Esto significa que cuando se gestiona adecuadamente los recursos, cuando se mejoran los procesos de coordinación, Se generan procedimientos más eficientes lo que se traduce en el incremento de la calidad de atención.

En los reportes de Condor et al (15) el 2020, quienes realizaron un estudio en el que obtuvieron que el 69.4% de los encuestados señalaron que la gestión administrativa era aceptable, el 23.1% la calificaron de ineficaz y el 7.5% la percibieron como eficaz. En cuanto a la calidad del servicio, el 67.4% la calificó como buena, el 26.5% como regular y el 6.1% como muy buena. Además, se obtuvo un valor $r = 0.742$ y un p -valor = 0.000, lo que demuestra una relación significativa percibida. El estudio postuló que las variables tenían una relación positiva y significativa, con un nivel que se identificó a la gestión administrativa como deficiente, caracterizada por la falta de implementación de documentos clave, afecta negativamente la calidad del servicio, que fue calificada como regular. Esto prueba que al mejorar las dimensiones de la gestión administrativa contribuiría a una atención más adecuada por parte del personal, mejorando la calidad y reduciendo los riesgos para los pacientes.

En una investigación similar, efectuada por Claros (18) el 2022 en Amazonas, se pudo conocer que la gestión administrativa se correlaciona con la calidad de atención. La significancia

obtenida fue menor a 0.05 y $Rho= 0.913$, lo que indica que existe un grado positivo de relación entre ambas variables. Lo que reflejó que cuando la gestión administrativa mejora se traducirá en un incremento en el nivel de la calidad de atención.

A partir de estos resultados de Valerio (22) el 2020. Explico la relación entre la gestión administrativa de enfermería y la calidad de atención. Los que incluyeron identificar el nivel de gestión administrativa de enfermería e identificar el nivel de calidad de atención al paciente. Se encontró que el 75% de las jefas de enfermería gestionan bien, el 20% tiene una gestión regular, y solo el 5% es muy eficiente. Por otro lado, la mayoría de los pacientes (90%) perciben una atención excelente y el 10% buena. Esto significa que cuando la gestión administrativa de enfermería es buena, la calidad de atención al paciente mejora.

Lo reportado también tiene congruencia con los resultados Rizzo (23) en cuya investigación verificó que la gestión administrativa se vincula positivamente con la calidad de la atención. De acuerdo con la significancia obtenida menor a 0.05, se comprobó la existencia de una relación. Este resultado indica que la gestión administrativa tiene repercusión en la calidad.

Los resultados también concuerdan con el estudio desarrollado por Pulido y Acosta (24) quienes efectuaron una investigación en el Ecuador y cuyos resultados obtenidos avalan el relacionamiento entre las variables estudiadas, en un Hospital ecuatoriano. Se traduce en la gestión administrativa como regular, aunque un grupo significativo la considera eficiente. Esto sugiere que, aunque la administración en el hospital es adecuada, hay espacio para mejorar, lo que significa que, a medida que la gestión mejora, se refleja en la optimización de la calidad del servicio. El estudio recomienda implementar medidas que optimicen la administración para mejorar la atención, especialmente en el ambiente hospitalario.

Estos hallazgos tienen importantes implicaciones para Pozo (25) el 2023, permitiendo investigar y determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio mediante. Estos hallazgos revelaron que la gestión administrativa está significativamente relacionada con la calidad de atención brindada a los pacientes. Se evaluó el nivel de gestión administrativa en el hospital, así como la percepción de los pacientes y las brechas de insatisfacción en el servicio. La investigación concluyó con la propuesta de un plan para corregir las inconsistencias en la gestión administrativa, con el objetivo de mejorar la calidad de atención y reducir los índices de insatisfacción entre los pacientes.

Los resultados también concuerdan con Castro y Concepción (19) el 2022, en cuya investigación logro evidenciar que la gestión administrativa se relaciona de manera directa con la calidad de atención, hallazgo que es sustentado a partir de sus $\text{sig.} < 0.05$ y $\text{Rho} = 0,964$. De acuerdo con estos resultados la gestión administrativa en el centro de salud constituye un factor clave en la calidad de atención, dado que, cuando se implementan prácticas administrativas eficientes, se optimizan los procesos internos, se asignan mejor los recursos y se mejora la coordinación entre los diferentes departamentos. Esto no solo garantiza una atención más fluida y rápida, sino que también asegura que los estándares de calidad sean consistentemente mantenidos. Los resultados discutidos que han logrado verificar que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención, coinciden con la postura de las teorías de la Gestión Administrativa, identificando la necesidad de una gestión con eficiencia y eficacia para lograr una mayor calidad de atención (54).

En concordancia con el objetivo específico 1 y en concordancia con la verificación de hipótesis se obtuvo una significancia menor a 0.05 y $\text{Rho} = 0.404$, lo que indica que existe una correlación positiva entre la planificación y la calidad de atención. De acuerdo con estos

reportes, la planificación es muy importante para la gestión administrativa del hospital, lo que conlleva a un incremento en el nivel de la calidad de atención, mientras esta planificación se oriente a la eficiencia y eficacia.

Dado el alcance del estudio de Pérez et al (17). El 2021, se comprobó la existencia de una correlación entre la gestión administrativa y la calidad. Los resultados mostraron que el 50.27% de los encuestados consideró que el nivel de gestión era eficiente, mientras que el 66.87% percibió la planeación como poco eficiente. De acuerdo con lo expuesto, la planeación demostró no ser eficiente, lo que revela una debilidad específica en la gestión administrativa y podría estar afectando la satisfacción general del usuario. Este tipo de análisis indica que hay deficiencias en áreas específicas como la planeación, lo cual podría estar impactando tanto la calidad del servicio en cuanto a la percepción usuarios.

Estos resultados guardan coherencia con el trabajo de Guevara y Pineda (21) el 2023, en cuya investigación ha reportado que la planificación se relaciona con la calidad de atención según $\text{Sig.} < 0.05$ y $\text{Rho} = 0.587$. De acuerdo con reporte, la planificación es un factor importante que contribuye a la calidad de atención, es decir, una planificación adecuada permite anticipar necesidades, optimizar recursos y establecer procesos claros y eficientes. Esto, a su vez, garantiza la calidad de atención que se prestan de manera consistente y efectiva, reduciendo las deficiencias en la atención.

Los resultados también presentan consistencia con lo reportado y efectuado por Castro y Concepción (19) el 2022 Cajamarca, en cuya investigación ha obtenido $\text{Sig.} < 0.05$ y $\text{Rho} = 0.397$, mediante el cual, ha comprobado que el planeamiento administrativo se correlaciona positivamente con la calidad de atención. De acuerdo con este estudio, mientras mejor sea el planeamiento, mejor será la calidad de atención.

Lo planteado por Minaya (20) el 2022 en Huacho, en tal estudio. Sig. < 0.05 y Rho = 0.712, a través del cual, constató que la planificación se relaciona ventajosamente con la calidad.

En consideración a lo planteado, favorece la calidad de atención. En ese sentido, la planificación es el primer paso para lograr una eficiente calidad de atención, ya que permite anticipar necesidades, asignar recursos de manera óptima y organizar los procesos de trabajo de forma que se minimicen errores y se maximice los resultados en las actividades del hospital. (55)

De acuerdo con el segundo objetivo específico y de acuerdo con la comprobación de hipótesis, se logró establecer que la organización administrativa se relaciona positivamente con la calidad de atención de acuerdo con los resultados estadísticos: Sig. < 0.05 y Rho = 0.530. Este resultado indica que cuando mejora la organización de la administración, entonces mejora la calidad de atención.

Estos resultados presentan similitud con el trabajo de Guevara y Pineda (21) el 2023, en cuyo estudio, ha reportado que la organización se relaciona positivamente con la calidad de atención, de acuerdo con Sig. < 0.05 y Rho = 0.787. Estos resultados indican que a medida que mejora la organización en el contexto de la atención de salud, se observa un aumento en la calidad de atención. Esto puede explicarse por el hecho de que una organización eficiente y bien estructurada facilita la coordinación de los procesos, optimiza el uso de recursos y garantiza una atención más efectiva y oportuna.

Los resultados también tienen consistencia con los reportes de Castro y Concepción (19) el 2022 Cajamarca, en cuya investigación ha verificado que la organización se relaciona con la calidad de atención, según los hallazgos estadísticos: Sig. < 0.05 y Rho = 0.387, que indican tanto la relación como el grado de relación entre ambas variables. De acuerdo con ello, los autores han indicado que la organización es un factor importante que conduce lo planificado y la

calidad de atención. Estos resultados sugieren que una organización eficiente y bien estructurada puede tener un impacto positivo en la calidad de atención. No obstante, la magnitud de esta relación dependerá del grado en el que se presente.

Por lo tanto, es congruente con la investigación de Minaya (20) el 2022 Hualmay, en tal informe ha validado que la organización se correlaciona con la calidad de atención, por los datos Sig. <0.05 y $Rho = 0.832$ siendo positivamente alta. De acuerdo con ello, la investigadora formula que la relación de la organización con la calidad de atención es fundamental para garantizar eficiencia y resultados. Al establecer una estructura organizativa clara y bien definida, se pueden optimizar los procesos, mejorar la coordinación entre los diferentes departamentos y asegurar que los recursos se utilicen de manera efectiva. Por lo consiguiente, la organización eficiente relacionada a la calidad, en hospitales permite reducir significativamente los tiempos de espera, lo que lleva a un mejor orden y eficiencia en los procesos. Además, el hospital mantiene y optimiza sus estándares de calidad, reflejando su compromiso con la calidad. (56)

Por lo que concierne al tercer objetivo específico y en correlato con la contrastación de su hipótesis, se logró verificar que la dirección administrativa se relaciona con la calidad de atención. Debido a la significancia Sig. < 0.05 y $Rho = 0.561$. Según estos hallazgos, cuanto mejor es la dirección administrativa, mejor es la calidad de atención.

Los resultados en mención son congruentes con lo publicado por Guevara y Pineda (21) el 2023 en cuya investigación ha verificado que la dirección se relaciona con la calidad de la atención, según los hallazgos estadísticos: Sig. < 0.05 y $Rho = 0.803$. De acuerdo con estos hallazgos, se comprueba que la dirección resulta de vital importancia para lograr una calidad de atención.

Los resultados son coherentes con el estudio Castro y Concepción (19) el 2022 Cajamarca, en la cual los investigadores han confirmado que la dirección se relaciona con la calidad de atención, $\text{Sig.} < 0.05$ y $\text{Rho} = 0.550$. De acuerdo con estos hallazgos, una dirección efectiva en el centro de salud desempeña un papel crucial en la calidad de la atención brindada, ya que una gestión adecuada facilita la toma de decisiones informadas, promueve la eficiencia operativa y asegura que los objetivos organizacionales se alineen con la mejora continua de los procesos.

Los reportes concuerdan con el estudio de Minaya (20) el 2022 en Hualmay, en la cual la investigadora corrobora que la dirección está vinculada con la calidad de atención, por los siguientes valores $\text{Sig.} < 0.05$ y $\text{Rho} = 0.709$. De acuerdo con ello, una dirección se relaciona con la calidad de atención al influir directamente en la eficacia y eficiencia. Por lo tanto, una dirección bien estructurada y orientada hacia la mejora continua puede establecer políticas y procedimientos que optimicen el funcionamiento de los equipos de trabajo, promuevan un ambiente organizacional positivo y aseguren que se cumplan los estándares de calidad. Por tal motivo en tercer lugar la dirección administrativa en hospitales es fundamental para asegurar una atención de calidad, ya que es responsable de gestionar eficientemente los recursos, coordinar al personal y garantizar que los procesos operativos sean efectivos. Se crea un entorno organizado y la meta mejora el rendimiento de la personas y equipos que se conforman dentro de los hospitales. (57)

Por lo que respecta al cuarto objetivo específico y según la comprobación de la hipótesis se determinó que el control administrativo se relaciona positivamente con la calidad de atención, cuya magnitud depende del grado en el que se presenta $\text{Sig.} < 0.05$ y $\text{Rho} = 0.409$.

Los resultados obtenidos pueden explicarse debido a Alayoubi et al (16) 2021, explica como impacto el control administrativo en la mejora de la calidad en el Hospital Al-Awda. El

estudio arrojó una serie de resultados, destacando que el nivel de respuestas de los encuestados respecto al control administrativo fue considerablemente alto (83.60%), y la calidad de los servicios de salud también fue significativa (80.20%). Además, se encontró una relación directa y estadísticamente significativa entre las dimensiones del control administrativo y la mejora en la calidad de los servicios de salud. Este control administrativo se refiere a las prácticas y procedimientos que aseguran un manejo eficiente de los recursos y la organización en el hospital. A su vez, el 80.20% percibió que la calidad de la salud era alta, lo que sugiere que un control administrativo en el hospital es sólido y así contribuye a mejorar la atención al paciente.

Estos resultados son coherentes con el estudio realizado por Guevara y Pineda (21) el 2023, en cuya investigación ha comprobado que el control se relaciona directamente con la calidad de atención. De acuerdo con Sig. < 0.05 y Rho = 0.720. Lo que implica que, mejorando el proceso de control en la gestión administrativa del Hospital, se mejora la calidad de atención.

Estos hallazgos presentan consistencia con el reporte estadístico del estudio de Castro y Concepción (19) el 2022 Cajamarca, la investigación concluyó que el control tiene una fuerte relación con la calidad de atención. De acuerdo con Sig. < 0.05 y Rho = 0.461. Tales resultados implican que una mejora en el control contribuye en el mejoramiento de la calidad de atención.

Estos informes se alinean con el trabajo de Minaya (20) el 2022 en Hualmay, el reporte da por conclusión que el control tiene una alta relación con la calidad de atención. De acuerdo con Sig. < 0.05 y Rho = 0.723 estos resultados impactan significativamente sobre el control en la calidad de atención. Tales hallazgos sugieren que implementar y mantener un sistema de control riguroso puede ser un factor clave para elevar los estándares de calidad de la atención hospitalaria. Por último, el control administrativo en un hospital implica la supervisión y evaluación continua de los procesos, recursos y actividades. Cuando este control se ejerce de

manera efectiva, asegura que los protocolos de atención se cumplan rigurosamente, que los recursos se utilicen de manera efectiva y se traduce en una atención segura, eficiente y comprometida por parte de los integrantes de un hospital. (29)

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

PRIMERO:

Se determinó la existencia de una relación fuerte y positiva entre la gestión administrativa y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un hospital de lima, 2023 en un (Sig. <0.05 ; y $Rho = 0.659$). Esto implica que una mejor gestión administrativa conlleva a una mejor calidad de atención.

SEGUNDO:

Se identificó que la planificación administrativa presenta correlación débil y neutro con la calidad de atención (Sig. < 0.05 ; y $Rho = 0.404$). Esto implica, que la planificación es un proceso importante de gestión cuya mejora, fortalece la calidad de atención, pero sólo es uno de los factores.

TERCERO:

Se identificó que la organización administrativa tiene relación fuerte y positiva con la calidad de atención. (Sig. < 0.05 ; y Rho = 0.530). Esto implica que cuanto mejor es la organización administrativa, mejor es la calidad de atención.

CUARTO:

Se identificó que la dirección administrativa se relaciona fuerte y positivamente con la calidad de atención. (Sig. < 0.05 ; y Rho = 0.561). Eso significa que cuanto mejor es la dirección administrativa, mejor es la calidad de la atención.

QUINTO:

Se identificó que el control administrativo se relaciona débil y neutro con la calidad de atención. (Sig. < 0.05 ; y Rho = 0.409). Esto significa que, mientras mejor sea el control administrativo, mejor se percibirá la calidad de la atención, pero que no es el único factor que influye y que hay otros que intervienen.

5.2. Recomendaciones

Al director del Hospital, se le recomienda fortalecer la gestión administrativa mediante la implementación de indicadores de desempeños específicos para la gestión administrativa a fin de lograr una mejora en la calidad de atención.

Se sugiere al responsable de la conducción administrativa del Hospital fortalecer la planificación administrativa a través del establecimiento de metas más realistas acordes al contexto situacional del hospital a fin de garantizar una mejora en la calidad de atención.

Se propone al director del Hospital en estudio, fortalecer la dimensión organización administrativa mediante la implementación de equipos de trabajo y una mejor coordinación para la gestión eficiente en el proceso de calidad de atención.

Se insta al encargado de la dirección del Hospital, fortalecer la dimensión dirección mediante el establecimiento de canales de comunicación abierta y efectiva, para lograr una gestión más eficiente y una mejora en la calidad de atención.

Se invoca al director del Hospital, fortalecer la dimensión control de la gestión administrativa, a partir de la implementación de evaluaciones de desempeño y cumplimiento de metas, a fin de lograr una mejora en la calidad de atención.

REFERENCIAS

1. Bonaccorsi G, Romiti A, Ierardi F, Innocenti, Del Riccio M, S F, et al. Health-Literate Healthcare Organizations and Quality of Care in Hospitals: A Cross-Sectional Study Conducted in Tuscany. International journal of environmental research and public health [Internet]. 4 de junio de 2020;17(7). Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32268620/>
2. Flores AJ, Barbarán M HP. Gestión Hospitalaria: una mirada al desarrollo de sus procesos. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar [Internet]. 2021;5(2):1527-45. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/368>
3. OMS. WHO. 2017 [citado 18 de diciembre de 2019]. Salud y derechos humanos. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health>
4. Blandez RM. Proceso Administrativo. Editorial Digital UNID; 2014. 99 p.
5. Caldas B. ME, Carrión Herráez R, Heras Fernández AJ. Empresa e iniciativa emprendedora. Novedad 2017. Bogotá, Colombia: Editex; 2017. 281 p.

6. Bernal GI, Pedraza NA, Lavín VJ, Monforte GG. Service quality and users' satisfaction assessment in the health context in Mexico. Cuadernos de Administración (Universidad del Valle) [Internet]. abril de 2017;33(57):36-47. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0120-46452017000100036&lng=en&nrm=iso&tlng=en
7. Sinyiza FW, Kaseka PU, Chisale MRO, Chimbatata CS, Mbakaya BC, Kamudumuli PS, et al. Patient satisfaction with health care at a tertiary hospital in Northern Malawi: results from a triangulated cross-sectional study. BMC Health Services Research [Internet]. 24 de mayo de 2022;22(1):695. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08087-y>
8. Alayoubi M, Arekat Z, Al Shobaki M, Abu-Naser S. The Effect of Administrative Control on Improving the Quality of Health Services: An Empirical Study on AlAwda Hospital. Quality - Access to Success [Internet]. 2021;22(184). Disponible en: https://admin.calitatea.ro/assets/Documents/Archive/PDF/20210924_57da61e9-d447-4665-b115-9c3f767c9997.pdf
9. Nuri NN, Sarker M, Ahmed HU, Hossain MD, Beiersmann C, Jahn A. Experience and perceived quality of care of patients and their attendants in a specialized mental hospital in Bangladesh. International Journal of Mental Health Systems [Internet]. 2019;13(1):46. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s13033-019-0303-x>
10. Tuesta JR. Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el hospital II Tarapoto-Essalud, Perú. Archivos de Medicina (Manizales) [Internet]. 19 de noviembre de 2018;18(2):413-20. Disponible en: <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/2677>

11. Soto B , Virú-Loza M, Elorreaga O, Amaya E, Mezones-H E, Ramírez-Ramírez R, et al. Factores asociados a la calidad de la atención en población adulta afiliada a la Seguridad Social: El caso peruano. Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo [Internet]. 2020;13(1):14-25. Disponible en:
<http://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/595>
12. Chiavenato I. casadellibro. 2019. INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN | IDALBERTO CHIAVENATO | Casa del Libro. Disponible en:
<https://www.casadellibro.com/libro-introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion/9781456272104/9786756>
13. Busse R, Klazinga N, Panteli D, Quentin W, editores. Improving healthcare quality in Europe: Characteristics, effectiveness and implementation of different strategies [Internet]. Copenhagen (Denmark): European Observatory on Health Systems and Policies; 2019. (European Observatory Health Policy Series). Disponible en:
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK549276/>
14. Aliaga DS, Alcas ZN. Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. INNOVA Research Journal [Internet]. 2021;6(1):18-30. Disponible en:
<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1490>
15. Condor C, Armas M, Solórzano M, Gonzales R, Barrueta F, Cornelio W. Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. Gaceta Científica: Revista de Gestión y Administración. 2020;6(2):104-14.

16. Alayoubi M, Arekat Z, Ai Shobaki S, Abu Naser S. The Effect of Administrative Control on Improving - ProQuest [Internet]. 2021. Disponible en:
<https://www.proquest.com/docview/2816971137?sourcetype=Scholarly%20Journals>
17. Perez Y, Jaimes G, Téllez J. Análisis de correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario interno en la Red Salud Casanare E.S.E. durante la pandemia por Covid-19 en el año 2021. Gestión y Desarrollo Libre [Internet]. 2023; Disponible en:
<https://www.semanticscholar.org/paper/An%C3%A1lisis-de-correlaci%C3%B3n-entre-la-gesti%C3%B3n-y-la-del-Alzate-Gauta/9b231c6b17a2f3f24682774e4a3e604839bd51cf>
18. Claros, L. Gestión administrativa y calidad de atención en la Red de Salud Alto Amazonas, 2022. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2022; Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95468>
19. Castro M, Concepcion E. Gestión administrativa y la calidad de atención en el personal de un centro de salud I-4. 2022 [Internet]. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/94372>
20. Minaya K. Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del centro de salud de Hualmay [Internet]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2022. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.14067/6106>
21. Guevara O, Pinedo I. Gestión administrativa y calidad de atención al usuario en el puesto de salud Bellavista de Yarina Ucayali 2023. 2024; Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.14520/6222>
22. Valerio L. Gestión administrativa de enfermería y calidad de atención al paciente - Hospital Regional Docente Clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2020. Repositorio

Académico USMP [Internet]. 2022; Disponible en:

<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/11240>

23. Rizzo J. La gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios del Hospital básico del cantón Baba perteneciente al Ecuador en el año 2021 [Internet] [masterThesis].

Repositorio de la Universidad Estatal de Milagro. 2022. Disponible en:

<https://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/6544>

24. Pulido M, Acosta D. Gestión de las funciones administrativas y su incidencia en la calidad de atención al paciente con morbilidad materna. Caso Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda del cantón Portoviejo. MQRInvestigar. 2024;8(1):877-900.

25. Pozo W. Gestión administrativa y su relación con los servicios de calidad en los centros de fortalecimientos familiares – GADPSE [Internet] [masterThesis]. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2023; 2023. Disponible en:

<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9785>

26. Sanabria M. De los conceptos de administración, gobierno, gerencia, gestión y management: algunos elementos de corte epistemológico y aportes para una mayor comprensión. rev.univ.empresa. 2007;9(13):155-94.

27. Cardona L, Zavala B. ROBBINS COULTER ADMINISTRACIÓN 12ª EDICIÓN. [citado 2 de septiembre de 2024]; Disponible en:

https://www.academia.edu/43915067/ROBBINS_COULTER_ADMINISTRACION_12a_EDICION

28. Gutierrez B. Administración Michael A. Hitt J. Stewart Black y Lyman W. Porter redacted. [citado 2 de septiembre de 2024]; Disponible en:

https://www.academia.edu/34734855/Administraci%C3%B3n_Michael_A_Hitt_J_Stewart_Black_y_Lyman_W_Porter_redacted

29. Bernal J. Principios básicos de la administración. Zaragoza; 2017.
30. Lemus J, Arogues V. ADMINISTRACIÓN HOSPITALARIA y de organizaciones de Atención de la Salud [Internet]. Mexico; Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/29554.pdf
31. Ortíz RA, Barrera C. Avances teóricos de la gestión en un programa de posgrado. RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo. 8(16):411-38.
32. Pineda RA. Administración - 6ta Edición - J. A. F. Stoner, R. E. Freeman & D. R. Gilbert Jr. [citado 18 de septiembre de 2024]; Disponible en: https://www.academia.edu/8385894/Administraci%C3%B3n_6ta_Edici%C3%B3n_J_A_F_Stoner_R_E_Freeman_and_D_R_Gilbert_Jr
33. Larios C del PP. CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE ZONA RURAL PERUANA. RECIEN [Internet]. 8 de junio de 2020 [citado 18 de septiembre de 2024];9(1). Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>
34. Araujo D. Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios externos en un establecimiento de salud. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. 2022;6(6):2616-29.
35. Mijangos A, Jiménez EA, Pérez F M, Hernández M A, Mijangos ADS, Jiménez EA, et al. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA DESDE EL ENFOQUE DE DONABEDIAN EN PACIENTES HOSPITALIZADOS CON DOLOR. Ciencia y

- enfermería [Internet]. 2020 [citado 18 de septiembre de 2024];26. Disponible en:
http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0717-95532020000100219&lng=es&nrm=iso&tlng=es
36. Ramírez EL, Valenzuela MCS, Rodríguez RL, Aguilar SL, González GPP. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la buap: metodologías SERVPERF y Donabedian. *Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento* [Internet]. 2021 [citado 18 de septiembre de 2024];9(23). Disponible en:
<https://www.redalyc.org/journal/4576/457665440016/html/>
37. Donabedian, A. La calidad de la atención médica [Internet]. [citado 18 de septiembre de 2024]. Disponible en:
https://books.google.com/books/about/La_calidad_de_la_atenci%C3%B3n_m%C3%A9dica.html?hl=es&id=0v9tAAAACAAJ
38. Lopez S, Vertiz J, Jarillo E, Garrido F, Villa B. El Sistema Integral de Calidad en Salud. Una mirada crítica [Internet]. 2024. Disponible en: <https://www.insp.mx/produccion-editorial/publicaciones-anteriores-2010/3686-sistema-integral-calidad.html>
39. Bernada M. Estándares de calidad en cuidados paliativos pediátricos. *Archivos de Pediatría del Uruguay* [Internet]. junio de 2021 [citado 18 de septiembre de 2024];92(1). Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1688-12492021000101402&lng=es&nrm=iso&tlng=es
40. Santry H, Strassels S, Ingraham A, Oslock WM, Ricci K, Paredes A, et al. Identifying the fundamental structures and processes of care contributing to emergency general surgery quality using a mixed-methods Donabedian approach. *BMC Medical Research Methodology* [Internet]. 2020 [citado 18 de septiembre de 2024]; Disponible en:

<https://www.semanticscholar.org/paper/Identifying-the-fundamental-structures-and-of-care-Santry-Santry/82476a1d0421eb225de2c87fa2f0fbcfddad3625>

41. García DJ. Metodología de la investigación para administradores. 1.^a ed. Ediciones de la U; 2016.
42. Arispe AC Yangali V JS, Guerrero B MA, Lozada de Bonilla OR, Acuña G LA, Arellano S C. La investigación científica [Internet]. GUAYAQUIL/UIDE/2020; 2020 [citado 30 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>
43. Bernal T CA. Metodología de la investigación. 3.^a ed. Pearson Educación de Colombia, S.A. de C.V.; 2010.
44. Castellano C MI, Bittar G O, Castellano M N. Incursionando en el mundo de la investigación: orientaciones básicas. Editorial Unimagdalena; 2020. 134 p.
45. Pereyra LE. Metodología de la investigación. Klik; 2020. 145 p.
46. Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público [Internet]. [citado 1 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/servir/informes-publicaciones/3545552-ley-de-bases-de-la-carrera-administrativa-y-de-remuneraciones-del-sector-publico>
47. Gallardo Echenique EE. Metodología de la Investigación. Universidad Continental; 2017.
48. Huairé-Inacio EJ, Marquina-LRJ, Horna-Calderón VE, Llanos-Miranda KN, Herrera-Álvarez ÁM, Rodríguez-Sosa J, et al. Tesis fácil. El arte de dominar el método científico. Analéctica; 2022. 166 p.
49. Tafur R, Izaguirre M. Cómo hacer un proyecto de investigación. Alpha Editorial; 2022. 255 p.

50. Yanque K, (2023) Gestión Administrativa y calidad de atención en personal técnico y auxiliar de un Hospital de Lima 2023.
51. Hernández S., Mendoza T CP. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: McGraw-Hill Interamericana Editores; 2018. 753 p.
52. Martínez BC. Estadística Básica Aplicada. 4.^a ed. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.; 2011.
53. Carreño-D JA. Consentimiento informado en investigación clínica: un proceso dinámico. Persona y Bioética [Internet]. 2016;20(2):232-43. Disponible en:
<http://www.redalyc.org/pdf/832/83248831008.pdf>
54. Paredes LC del P. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Revista Científica de Enfermería (Lima, En Linea) [Internet]. 2020;9(1). Disponible en: <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>
55. Saturno P. Métodos y herramientas para la planificación de la calidad en servicios de salud [Internet]. 2020. Disponible en: <https://www.insp.mx/produccion-editorial/publicaciones-antiores-2010/4671-metodos-planificacion-calidad-servicios-salud.html>
56. Díaz Á JC. Modelos de gestión hospitalaria y su influencia en la calidad de atención al usuario del servicio de salud: revisión sistemática rápida de la literatura [Internet] [Master Thesis]. Maestría en Administración de Empresas - MBA – Virtual; 2021 [citado 26 de agosto de 2024]. Disponible en:
<https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/10484>
57. Malagon G, Galan R, Ponton G. Administracion Hospitalaria Malagon Londoño booksmedicos [Internet]. 2002. Disponible en:

[https://www.academia.edu/40644546/Administracion_Hospitalaria_Malagon_Londo%C3%](https://www.academia.edu/40644546/Administracion_Hospitalaria_Malagon_Londo%C3%99)

Blo_booksmedicos

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

| Formulación del Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Diseño metodológico |
|--|--|--|---|--|
| <p>Problema General</p> <p>¿Existe relación entre la gestión administrativa y calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un Hospital de Lima, 2023?</p> | <p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un Hospital de lima, 2023.</p> | <p>Hipótesis General</p> <p>Ho: No Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un Hospital de lima, 2023 Ha: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en Personal Técnico y Auxiliar en un Hospital de Lima, 2023.</p> | <p>Variable 1: Gestión administrativa Dimensiones: Planificación Organización Dirección Control</p> <p>Variable 2: Calidad de atención Dimensiones:</p> | <p>Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Población: 182 trabajadores</p> <p>Muestra: 124 trabajadores técnicos y auxiliares.</p> |
| <p>Problemas específicos</p> <p>Pe.1. ¿Existe relación entre la planificación administrativa y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un hospital de lima 2023?</p> | <p>Objetivos específicos</p> <p>Oe.1. Identificar la relación entre la planificación administrativa y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un Hospital de Lima, 2023.</p> | <p>Hipótesis específicas</p> <p>Ho: No Existe relación entre la planificación administrativa y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un hospital de lima, 2023</p> | | |

Pe.2. ¿Existe relación entre la organización administrativa y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un hospital de lima, 2023?

Oe.2. Identificar la relación entre la organización ~~administrativa~~ y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un Hospital de Lima, 2023.

Ha: Existe relación entre la planificación administrativa y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un hospital de lima, 2023

Ho: No Existe relación entre la organización administrativa y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un hospital de lima, 2023

Ha: Existe relación entre la organización administrativa y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un hospital de lima, 2023.

| | | | | |
|---|--|---|--|--|
| <p>Pe.3. ¿Existe relación entre la dirección administrativa y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un hospital de lima, 2023?</p> | <p>Oe.3. Identificar la relación entre la dirección administrativa y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un Hospital de Lima, 2023.</p> | <p>Ho: No Existe relación entre la dirección administrativa y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un hospital de lima, 2023. Ha: Existe relación entre la dirección administrativa y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un hospital de lima, 2023.</p> | | |
| <p>Pe.4. ¿Existe relación entre el control administrativo y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un hospital de lima, 2023?</p> | <p>Oe.4. Identificar la relación entre el control administrativo y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un Hospital de Lima, 2023.</p> | <p>Ho: No Existe relación entre el control administrativo y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un hospital de lima, 2023. Ha: Existe relación entre el control administrativo y la calidad de atención en personal técnico y auxiliar en un hospital de lima, 2023.</p> | | |

Anexo 2: Instrumentos

“Gestión Administrativa y Calidad de Atención en Personal Técnico y Auxiliar en un Hospital de Lima, 2023”

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR LA ENCUESTA

Estimado (paciente, padre de familia, apoderado, Sr., Sra., Srta.)

El siguiente cuestionario tiene el objetivo la recogida de información sobre la gestión administrativa y la calidad de atención. Este cuestionario es aplicado por Karen Yanqui Espinoza, egresada de la Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener, para la obtención del grado de maestría en Gestión de la Salud.

Contar con sus respuestas es muy importante, pues ello va a permitir la evaluación de la gestión administrativa del Hospital y de esta forma conocer cuáles son los procesos deficientes susceptibles de mejora para incrementar la calidad de atención.

Usted y los participantes han sido seleccionados al azar (como en un sorteo) para poder garantizar una representación de todas las personas que son objetivo del estudio. Para responder esta encuesta se requiere más o menos 15 minutos. Además de la encuesta, se le está alcanzando otro documento (CONSENTIMIENTO INFORMADO) en el cual usted debe anotar si desea participar en el estudio.

Su participación es completamente VOLUNTARIA y CONFIDENCIAL. Sus datos se colocarán en un registro de manera ANÓNIMA. Toda la información que usted brinde a través de las respuesta del cuestionario se encuentra protegida por la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”).

Debe leer cada pregunta y seleccionar una de las cinco alternativas marcando con un aspa la respuesta más adecuada según su percepción. Esta escala de estimación, indican el grado mayor o menor de satisfacción.

RECUERDE: NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS, SÓLO INTERESA SU OPINIÓN.

¡Gracias por contestar a estas preguntas!

Ante cualquier consulta, puede comunicarse con: yanquiespinozakaren@gmail.com

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

| | Planificación | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|----|--|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1 | Se dan a conocer a todo el personal de salud las metas y objetivos institucionales. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Las actividades de promoción de la salud se programan adecuadamente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | En el hospital se planifica apropiadamente la calidad de la atención de los pacientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | El hospital garantiza la cantidad adecuada de personal para las diferentes áreas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | El hospital gestiona adecuadamente la disponibilidad de camillas médicas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | Organización | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
| 6 | Se asigna al personal de enfermería de manera adecuada. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Se fomenta la colaboración y el trabajo en equipo entre el personal del hospital. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | La comunicación entre el personal de las diferentes áreas es adecuada. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | El hospital proporciona los recursos materiales necesarios para brindar una atención de calidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | Dirección | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
| 10 | Se promueve un entorno de trabajo que fomenta el aprendizaje constante. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | El liderazgo en el hospital inspira a alcanzar el máximo potencial como profesional de la salud | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | En el hospital se implementa sistemas de retroalimentación para mejorar la calidad de atención. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | Control | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
| 13 | Se brinda información clara sobre los procedimientos administrativos del hospital a los usuarios. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | El hospital tiene mecanismos efectivos para abordar y resolver quejas o reclamos relacionados con aspectos administrativos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | El personal administrativo del hospital es receptivo a sus necesidades de los pacientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

| | Estructura | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|----|--|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1 | Las instalaciones físicas del hospital proporcionan un entorno comfortable para los pacientes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Las áreas del hospital están correctamente señalizadas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | El personal demuestra estar capacitado para brindar una buena atención al paciente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | El hospital cuenta con suficiente personal para la atención en las distintas áreas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | El hospital tiene medidas para garantizar la accesibilidad de las instalaciones y servicios a personas con discapacidad, como rampas, ascensores o baños adaptados | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | Proceso | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
| 6 | El personal de salud usa guantes y uniforme correctamente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | El personal de salud brinda información clara y comprensible sobre el diagnóstico, tratamiento y opciones de cuidado a los pacientes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | El personal de enfermería brinda la atención oportuna durante la estancia de los pacientes en el hospital | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | El personal de atención médica se toma el tiempo para escuchar las preocupaciones de los pacientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | El personal de atención médica explica los cuidados posteriores que debe realizar el paciente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | Resultado | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
| 11 | La información que se le proporciona al paciente fue detallada, completa y oportuna respecto a los procedimientos, al diagnóstico y al tratamiento | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | Los pacientes se sienten satisfechos con los procedimientos que se le practican. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | El tiempo que esperan los pacientes para acceder a los servicios en los consultorios externos son los adecuados | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 14 | Se han cumplido las expectativas en cuanto a los resultados de la atención médica de los pacientes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | El horario de atención en los consultorios externos del hospital fue adecuado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Anexo 3: Validación del instrumento

| TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN PERSONAL TÉCNICO Y AUXILIAR EN UN HOSPITAL DE LIMA, 2023 | | | | | | | |
|--|--|----|----|----|----|----|----|
| Variable 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | | Si | No | Si | No | Si | No |
| DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN | | X | | X | | X | |
| 1 | Considerando su experiencia en el hospital, ¿considera usted que los trámites de solicitud de atención médica son comprensibles y están actualizados? | X | | X | | X | |
| 2 | ¿Considera usted que las acciones de la administración (personal de atención y orientación) del hospital atiendan sus requerimientos y las de otros pacientes? ". | X | | X | | | X |
| 3 | Considera usted que el hospital debe motivar al personal a proponer mejoras en los procesos administrativos y de atención. | X | | X | | X | |
| 4 | ¿Tiene usted conocimiento de los tiempos de espera de atención en el hospital? | X | | X | | X | |
| 5 | Observa usted que el hospital tiene buena distribución de ambientes de calidad para la atención. | X | | X | | X | |
| DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN | | Si | No | Si | No | Si | No |
| 6 | Desde su experiencia como usuario del hospital. ¿considera usted que la estructura organizacional actual facilita y agiliza los trámites y contribuye a una atención más eficiente? ". | X | | X | | X | |
| 7 | Observa usted una comunicación fluida entre las otras áreas del hospital y agiliza los trámites y contribuye a una atención oportuna. | X | | X | | | X |
| 8 | Desde su experiencia como usuario del hospital, ¿considera usted que la institución realiza una distribución eficiente de los recursos disponibles para brindar servicios médicos y satisfacer las necesidades en salud? | X | | X | | X | |
| 9 | Desde su experiencia como usuario del hospital, Considera usted que las áreas de trabajo deben contar con un personal idóneo y capacitado. | X | | X | | | X |
| DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN | | Si | No | Si | No | Si | No |
| 10 | ¿Considera usted que el hospital cuenta con un equipo informado y motivado para el cumplimiento de los objetivos? | X | | X | | X | |
| 11 | ¿Observa que todo el personal se encuentra comprometido y cumple con sus responsabilidades en el hospital? | X | | X | | X | |
| 12 | Desde su experiencia como usuario del hospital, ¿considera usted que la comunicación en la institución fluye eficientemente durante situaciones de crisis o presión? | X | | X | | X | |
| DIMENSIÓN 4: CONTROL | | Si | No | Si | No | Si | No |
| 13 | Considera usted que debería evaluarse de manera permanente el desempeño del personal que atiende en el hospital. | X | | X | | X | |
| 14 | Considera usted que el desempeño del hospital es eficiente | X | | X | | X | |

| | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| 15 | Considera usted que el hospital debería fijar metas para mejorar la atención del paciente. | X | | X | | X | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|

| N° | DIMENSIONES / items | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|--|--|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN | | | | | | | | |
| DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA | | | | | | | | |
| 1 | Las instalaciones físicas del hospital proporcionan un entorno cómodo para los pacientes | X | | X | | X | | |
| 2 | Las áreas del hospital están correctamente señalizadas. | X | | X | | X | | |
| 3 | El personal demuestra estar capacitado para brindar una buena atención al paciente | X | | X | | X | | |
| 4 | El hospital cuenta con suficiente personal para la atención en las distintas áreas. | X | | X | | X | | |
| 5 | El hospital tiene medidas para garantizar la accesibilidad de las instalaciones y servicios a personas con discapacidad, como rampas, ascensores o baños adaptados | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: PROCESO | | | | | | | | |
| 6 | El personal de salud usa guantes y uniforme correctamente | X | | X | | X | | |
| 7 | El personal de salud brinda información clara y comprensible sobre el diagnóstico, tratamiento y opciones de cuidado a los pacientes | X | | X | | X | | |
| 8 | El personal de enfermería brinda la atención oportuna durante la estancia de los pacientes en el hospital | X | | X | | X | | |
| 9 | El personal de atención médica se toma el tiempo para escuchar las preocupaciones de los pacientes. | X | | X | | X | | |
| 10 | El personal de atención médica explica los cuidados posteriores que debe realizar el paciente. | X | | X | | X | | |

| DIMENSIÓN 3: RESULTADO | | Si | No | Si | No | Si | No | |
|-------------------------------|---|----|----|----|----|----|----|--|
| 11 | La información que se le proporciono al paciente fue detallada, completa y oportuna respecto a los procedimientos, al diagnóstico y al tratamiento | X | | X | | | X | Cambiar proporciono por proporcionó |
| 12 | Los pacientes se sienten satisfechos con los procedimientos que se le practican. | X | | X | | X | | |
| 13 | El tiempo que esperan los pacientes para acceder a los servicios en los consultorios externos son los adecuados | X | | X | | X | | Cambiar son los adecuados por es el adecuado . |
| 14 | Se han cumplido las expectativas en cuanto a los resultados de la atención médica de los pacientes | X | | X | | | X | Eliminar de los pacientes . |
| 15 | El horario de atención en los consultorios externos del hospital fue adecuado. | X | | X | | X | | |

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): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable ()

Aplicable después de corregir (X)

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr Carlos Díaz del Olmo Morey

DNI: 07876473

Especialidad del validador: Odontólogo Auditor

Especialidad del validador:

Metodólogo []

Temático [X]

Estadístico []

16 de enero de 2024.



Firma del Experto Informante

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN PERSONAL TÉCNICO Y AUXILIAR EN UN HOSPITAL DE LIMA, 2023

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|----|--|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | Variable 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN | | | | | | | |
| 1 | Considerando su experiencia en el hospital, ¿considera usted que los trámites de solicitud de atención médica son comprensibles y están actualizados? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Considera usted que las acciones de la administración (personal de atención y orientación) del hospital atiendan sus requerimientos y las de otros pacientes?. | X | | X | | X | | |
| 3 | Considera usted que el hospital debe motivar al personal a proponer mejoras en los procesos administrativos y de atención. | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Tiene usted conocimiento de los tiempos de espera de atención en el hospital? | X | | X | | X | | |
| 5 | Observa usted que el hospital tiene buena distribución de ambientes de calidad para la atención. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | Desde su experiencia como usuario del hospital, ¿considera usted que la estructura organizacional actual facilita y agiliza los trámites y contribuye a una atención más eficiente?. | X | | X | | X | | |
| 7 | Observa usted una comunicación fluida entre las otras áreas del hospital y agiliza los trámites y contribuye a una atención oportuna. | X | | X | | X | | |
| 8 | Desde su experiencia como usuario del hospital, ¿considera usted que la institución realiza una distribución eficiente de los recursos disponibles para brindar servicios médicos y satisfacer las necesidades en salud? | X | | X | | X | | |
| 9 | Desde su experiencia como usuario del hospital, Considera usted que las áreas de trabajo deben contar con un personal idóneo y capacitado. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 10 | ¿Considera usted que el hospital cuenta con un equipo informado y motivado para el cumplimiento de los objetivos? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Observa que todo el personal se encuentra comprometido y cumple con sus responsabilidades en el hospital? | X | | X | | X | | |
| 12 | Desde su experiencia como usuario del hospital, ¿considera usted que la comunicación en la institución fluye eficientemente durante situaciones de crisis o presión? | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 4: CONTROL | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 13 | Considera usted que debería evaluarse de manera permanente el desempeño del personal que atiende en el hospital. | X | | X | | X | | |
| 14 | Considera usted que el desempeño del hospital es eficiente | X | | X | | X | | |
| 15 | Considera usted que el hospital debería fijar metas para mejorar la atención del paciente. | X | | X | | X | | |

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|----|--|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCION | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA | | | | | | | |
| 1 | Las instalaciones físicas del hospital proporcionan un entorno cómodo para los pacientes | X | | X | | X | | |
| 2 | Las áreas del hospital están correctamente señalizadas. | X | | X | | X | | |
| 3 | El personal demuestra estar capacitado para brindar una buena atención al paciente | X | | X | | X | | |
| 4 | El hospital cuenta con suficiente personal para la atención en las distintas áreas. | X | | X | | X | | |
| 5 | El hospital tiene medidas para garantizar la accesibilidad de las instalaciones y servicios a personas con discapacidad, como rampas, ascensores o baños adaptados | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2: PROCESO | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | El personal de salud usa guantes y uniforme correctamente | X | | X | | X | | |
| 7 | El personal de salud brinda información clara y comprensible sobre el diagnóstico, tratamiento y opciones de cuidado a los pacientes | X | | X | | X | | |
| 8 | El personal de enfermería brinda la atención oportuna durante la estancia de los pacientes en el hospital | X | | X | | X | | |
| 9 | El personal de atención médica se toma el tiempo para escuchar las preocupaciones de los pacientes. | X | | X | | X | | |
| 10 | El personal de atención médica explica los cuidados posteriores que debe realizar el paciente. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 3: RESULTADO | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 11 | La información que se le proporciono al paciente fue detallada, completa y oportuna respecto a los procedimientos, al diagnóstico y al tratamiento | X | | X | | X | | |
| 12 | Los pacientes se sienten satisfechos con los procedimientos que se le practican. | X | | X | | X | | |
| 13 | El tiempo que esperan los pacientes para acceder a los servicios en los consultorios externos son los adecuados | X | | X | | X | | |
| 14 | Se han cumplido las expectativas en cuanto a los resultados de la atención médica de los pacientes | X | | X | | X | | |
| 15 | El horario de atención en los consultorios externos del hospital fue adecuado. | X | | X | | X | | |

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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): Si hay suficiencia.....

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (x)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Claudia Milagros Arispe Alburqueque

DNI: 29672680

Especialidad del validador: Salud Pública.

Especialidad del validador:

Metodólogo [x]

Temático []

Estadístico []

15 de enero de 2024



Firma del Experto Informante

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN PERSONAL TÉCNICO Y AUXILIAR EN UN HOSPITAL DE LIMA, 2023

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Sugerencias | | | | | |
|------------------------------------|---|-------------|----|------------|----|----------|----|
| | | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | |
| Variable 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN | | | | | | | |
| 1 | Considerando su experiencia en el hospital, ¿considera usted que los trámites de solicitud de atención médica son comprensibles y están actualizados? | x | | x | | x | |
| 2 | ¿considera usted que las acciones dadas por administración del hospital atienden sus requerimientos y las de otros pacientes?" | x | | x | | x | |
| 3 | Considera usted que el hospital debe motivar al personal a proponer mejoras en los procesos administrativos y de atención. | x | | x | | x | |
| 4 | ¿Tiene usted conocimiento de los tiempos de espera de atención en el hospital? | x | | x | | x | |
| 5 | Observa usted que el hospital tiene buena distribución del personal para una correcta atención de los pacientes. | x | | x | | x | |
| DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN | | | | | | | |
| 6 | Desde su experiencia como usuario del hospital, ¿considera usted que la estructura organizacional actual facilita y agiliza los trámites y contribuye a una atención más eficiente?" | x | | x | | x | |
| 7 | Observa usted una comunicación fluida entre las otras áreas del hospital y agiliza los trámites y contribuye a una atención oportuna. | x | | x | | x | |
| 8 | Desde su experiencia como usuario del hospital, ¿considera usted que la institución realiza una distribución eficiente de los recursos disponibles para brindar servicios médicos y satisfacer las necesidades en salud? | x | | x | | x | |
| 9 | Desde su experiencia como usuario del hospital, Considera usted que las áreas de trabajo deben contar con un personal idóneo y capacitado. | x | | x | | x | |
| DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN | | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| 10 | ¿Considera usted que el hospital cuenta con un equipo informado y motivado para el cumplimiento de los objetivos? | x | | x | | x | |
| 11 | ¿Observa que todo el personal se encuentra comprometido y cumple con sus responsabilidades en el hospital? | x | | x | | x | |
| 12 | Desde su experiencia como usuario del hospital, ¿considera usted que la comunicación en la institución fluye eficientemente durante situaciones de crisis o presión, y que el comportamiento del personal refleja una respuesta organizada? | x | | x | | x | |
| DIMENSIÓN 4: CONTROL | | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| 13 | Considera usted que debería evaluarse de manera permanente el desempeño del personal que atiende en el hospital. | x | | x | | x | |
| 14 | ¿Considera usted que el personal del hospital se desempeñó adecuadamente en el desarrollo de | x | | x | | x | |

| | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| | sus funciones? | | | | | | |
| 15 | Considera usted que el hospital debería fijar metas para mejorar la atención del paciente. | x | | x | | x | |

+

| N° | DIMENSIONES / ítems | Sugerencias | | | | | |
|---------------------------------|--|-------------|----|------------|----|----------|----|
| | | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | |
| VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN | | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA | | | | | | | |
| 1 | Las instalaciones físicas del hospital proporcionan un entorno confortable para los pacientes | x | | x | | x | |
| 2 | Considera usted que el hospital cuentan con una correcta señalización para ubicar el área requerida? | x | | x | | x | |
| 3 | El personal demuestra estar capacitado para brindar una buena atención al paciente | x | | x | | x | |
| 4 | El hospital cuenta con suficiente personal para la atención en las distintas áreas. | x | | x | | x | |
| 5 | El hospital tiene medidas para garantizar la accesibilidad de las instalaciones y servicios a personas con discapacidad, como rampas, ascensores o baños adaptados | x | | x | | x | |
| DIMENSIÓN 2: PROCESO | | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| 6 | El personal de salud usa uniforme (chaqueta, pantalón) <i>Qué es lo correcto? Falta precisar cualidades o características</i> | x | | x | | x | |
| 7 | El personal de salud brinda información clara y comprensible sobre el diagnóstico, tratamiento y opciones de cuidado a los pacientes | x | | x | | x | |
| 8 | El personal de enfermería brinda la atención oportuna durante la estancia de los pacientes en el hospital | x | | x | | x | |
| 9 | El personal de atención médica se toma el tiempo para escuchar las preocupaciones de los pacientes. | x | | x | | x | |
| 10 | El personal de atención médica explica los cuidados posteriores que debe realizar el paciente. | x | | x | | x | |
| DIMENSIÓN 3: RESULTADO | | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| 11 | La información que se le proporciono al paciente fue detallada, completa y oportuna respecto a los procedimientos, al diagnóstico y al tratamiento | x | | x | | x | |
| 12 | Los pacientes se sienten satisfechos con los procedimientos que se le practican. | x | | x | | x | |
| 13 | El tiempo que esperan los pacientes para acceder a los servicios en los consultorios externos son los adecuados | x | | x | | x | |
| 14 | Se han cumplido las expectativas en cuanto a los resultados de la atención médica de los pacientes | x | | x | | x | |
| 15 | El hospital cumple con el horario de las citas programadas para su atención en los consultorios externos | x | | x | | x | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [_] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. ~~Dr~~ FELIX ALBETTO CAYCHO VALENCIA

DNI: 15992567

Especialidad del validador: Doctor en Salud Pública. Especialista en Gestión de los Servicios de la Salud

3 de Enero 2024

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN PERSONAL TÉCNICO Y AUXILIAR EN UN HOSPITAL DE LIMA, 2023

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | Variable 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | Se dan a conocer a todo el personal de salud las metas y objetivos institucionales. | X | | X | | X | | |
| 2 | Las actividades de promoción de la salud se programan adecuadamente. | X | | X | | X | | |
| 3 | En el hospital se planifica apropiadamente la calidad de la atención de los pacientes. | X | | X | | X | | |
| 4 | El hospital garantiza la cantidad adecuada de personal para las diferentes áreas | X | | X | | X | | |
| 5 | El hospital gestiona adecuadamente la disponibilidad de camillas médicas. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | Se asigna al personal de enfermería de manera adecuada. | X | | X | | X | | |
| 7 | Se fomenta la colaboración y el trabajo en equipo entre el personal del hospital. | X | | X | | X | | |
| 8 | La comunicación entre el personal de las diferentes áreas es adecuada. | X | | X | | X | | |
| 9 | El hospital proporciona los recursos materiales necesarios para brindar una atención de calidad | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 10 | Se promueve un entorno de trabajo que fomenta el aprendizaje constante. | X | | X | | X | | |
| | | | | | | | | |
| 11 | El liderazgo en el hospital inspira a alcanzar el máximo potencial como profesional de la salud | X | | X | | X | | |
| 12 | En el hospital se implementa sistemas de retroalimentación para mejorar la calidad de atención. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 4: CONTROL | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 13 | Se brinda información clara sobre los procedimientos administrativos del hospital a los usuarios. | X | | X | | X | | |
| 14 | El hospital tiene mecanismos efectivos para abordar y resolver quejas o reclamos relacionados con aspectos administrativos | X | | X | | X | | |
| 15 | El personal administrativo del hospital es receptivo a sus necesidades de los pacientes. | X | | X | | X | | |

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | Las instalaciones físicas del hospital proporcionan un entorno cómodo para los pacientes | X | | X | | X | | |
| 2 | Las áreas del hospital están correctamente señalizadas. | X | | X | | X | | |
| 3 | El personal demuestra estar capacitado para brindar una buena atención al paciente | X | | X | | X | | |
| 4 | El hospital cuenta con suficiente personal para la atención en las distintas áreas. | X | | X | | X | | |
| 5 | El hospital tiene medidas para garantizar la accesibilidad de las instalaciones y servicios a personas con discapacidad, como rampas, ascensores o baños adaptados | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2: PROCESO | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | El personal de salud usa guantes y uniforme correctamente | X | | X | | X | | |
| 7 | El personal de salud brinda información clara y comprensible sobre el diagnóstico, tratamiento y opciones de cuidado a los pacientes | X | | X | | X | | |
| 8 | El personal de enfermería brinda la atención oportuna durante la estancia de los pacientes en el hospital | X | | X | | X | | |
| 9 | El personal de atención médica se toma el tiempo para escuchar las preocupaciones de los pacientes. | X | | X | | X | | |
| 10 | El personal de atención médica explica los cuidados posteriores que debe realizar el paciente. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 3: RESULTADO | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 11 | La información que se le proporciona al paciente fue detallada, completa y oportuna respecto a los procedimientos, al diagnóstico y al tratamiento | X | | X | | X | | |
| 12 | Los pacientes se sienten satisfechos con los procedimientos que se le practican. | X | | X | | X | | |
| 13 | El tiempo que esperan los pacientes para acceder a los servicios en los consultorios externos son los adecuados | X | | X | | X | | |
| 14 | Se han cumplido las expectativas en cuanto a los resultados de la atención médica de los pacientes | X | | X | | X | | |
| 15 | El horario de atención en los consultorios externos del hospital fue adecuado. | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: PABLO YVÁN BEST BANDENAY

DNI:

Especialidad del validador: Magíster en Economía con énfasis en Economía de la Salud y las Políticas Sociales

10 de diciembre 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

Firma del Experto

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN PERSONAL TÉCNICO Y AUXILIAR EN UN HOSPITAL DE LIMA, 2023

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| Variable 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | | | | | | | | |
| DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN | | | | | | | | |
| 1 | Se dan a conocer a todo el personal de salud las metas y objetivos institucionales. | X | | X | | X | | |
| 2 | Las actividades de promoción de la salud se programan adecuadamente. | X | | X | | X | | |
| 3 | En el hospital se planifica apropiadamente la calidad de la atención de los pacientes. | X | | X | | X | | |
| 4 | El hospital garantiza la cantidad adecuada de personal para las diferentes áreas | X | | X | | X | | |
| 5 | El hospital gestiona adecuadamente la disponibilidad de camillas médicas. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN | | | | | | | | |
| 6 | Se asigna al personal de enfermería de manera adecuada. | X | | X | | X | | |
| 7 | Se fomenta la colaboración y el trabajo en equipo entre el personal del hospital. | X | | X | | X | | |
| 8 | La comunicación entre el personal de las diferentes áreas es adecuada. | X | | X | | X | | |
| 9 | El hospital proporciona los recursos materiales necesarios para brindar una atención de calidad | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN | | | | | | | | |
| 10 | Se promueve un entorno de trabajo que fomenta el aprendizaje constante. | X | | X | | X | | |
| 11 | El liderazgo en el hospital inspira a alcanzar el máximo potencial como profesional de la salud | X | | X | | X | | |
| 12 | En el hospital se implementa sistemas de retroalimentación para mejorar la calidad de atención. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 4: CONTROL | | | | | | | | |
| 13 | Se brinda información clara sobre los procedimientos administrativos del hospital a los usuarios. | X | | X | | X | | |
| 14 | El hospital tiene mecanismos efectivos para abordar y resolver quejas o reclamos relacionados con aspectos administrativos | X | | X | | X | | |
| 15 | El personal administrativo del hospital es receptivo a sus necesidades de los pacientes. | X | | X | | X | | |

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN | | | | | | | | |
| DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA | | | | | | | | |
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | Las instalaciones físicas del hospital proporcionan un entorno cómodo para los pacientes | X | | X | | X | | |
| 2 | Las áreas del hospital están correctamente señalizadas. | X | | X | | X | | |
| 3 | El personal demuestra estar capacitado para brindar una buena atención al paciente | X | | X | | X | | |
| 4 | El hospital cuenta con suficiente personal para la atención en las distintas áreas. | X | | X | | X | | |
| 5 | El hospital tiene medidas para garantizar la accesibilidad de las instalaciones y servicios a personas con discapacidad, como rampas, ascensores o baños adaptados | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: PROCESO | | | | | | | | |
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | El personal de salud usa guantes y uniforme correctamente | X | | X | | X | | |
| 7 | El personal de salud brinda información clara y comprensible sobre el diagnóstico, tratamiento y opciones de cuidado a los pacientes | X | | X | | X | | |
| 8 | El personal de enfermería brinda la atención oportuna durante la estancia de los pacientes en el hospital | X | | X | | X | | |
| 9 | El personal de atención médica se toma el tiempo para escuchar las preocupaciones de los pacientes. | X | | X | | X | | |
| 10 | El personal de atención médica explica los cuidados posteriores que debe realizar el paciente. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3: RESULTADO | | | | | | | | |
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 11 | La información que se le proporciona al paciente fue detallada, completa y oportuna respecto a los procedimientos, al diagnóstico y al tratamiento | X | | X | | X | | |
| 12 | Los pacientes se sienten satisfechos con los procedimientos que se le practican. | X | | X | | X | | |
| 13 | El tiempo que esperan los pacientes para acceder a los servicios en los consultorios externos son los adecuados | X | | X | | X | | |
| 14 | Se han cumplido las expectativas en cuanto a los resultados de la atención médica de los pacientes | X | | X | | X | | |
| 15 | El horario de atención en los consultorios externos del hospital fue adecuado. | X | | X | | X | | |

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *DORIS FELIPA ALVARADO MICHUE*

DNI: *08023263*

Especialidad del validador: - *GESTION DE SERVICIOS DE SALUD*
- *SALUD PUBLICA Y GESTION HOSPITALARIA*

6 de diciembre 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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



Firma del Experto Informante

Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos

Instrumento: Gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,845 | 15 |

Estadísticas de elemento

| | Media | Desv. Desviación | N |
|--|-------|------------------|----|
| 1.- Considerando su experiencia en el hospital, ¿considera usted que los trámites de solicitud de atención médica son comprensibles y están actualizados? | 3,60 | ,675 | 30 |
| 2.- ¿Considera usted que las acciones de la administración (personal de atención y orientación) del hospital atienden sus requerimientos y las de otros pacientes?" | 3,63 | ,669 | 30 |
| 3.- ¿Considera usted que el hospital debe motivar al personal a proponer mejoras en los procesos administrativos y de atención? | 3,23 | ,504 | 30 |
| 4.- ¿Tiene usted conocimiento de los tiempos de espera de atención en el hospital? | 3,00 | ,000 | 30 |
| 5.- ¿Observa usted que el hospital tiene buena distribución de ambientes de calidad para la atención?? | 3,20 | ,407 | 30 |
| 6.- ¿Desde su experiencia como usuario del hospital, ¿considera usted que la estructura organizacional actual facilita y agiliza los trámites y contribuye a una atención más eficiente? | 3,47 | ,629 | 30 |

| | | | |
|---|------|------|----|
| 7.- ¿Observa usted una comunicación fluida entre las áreas del hospital agilizando los trámites y contribuyendo a una atención oportuna? | 3,03 | ,183 | 30 |
| 8.- ¿Desde su experiencia como usuario del hospital, ¿considera usted que la institución realiza una distribución eficiente de los recursos disponibles para brindar servicios médicos y satisfacer las necesidades en salud? | 3,33 | ,479 | 30 |
| 9.- ¿Desde su experiencia como usuario del hospital, Considera usted que las áreas de trabajo cuentan con un personal idóneo y capacitado? | 3,17 | ,379 | 30 |
| 10.- ¿Considera usted que el hospital cuenta con un equipo informado y motivado para el cumplimiento de los objetivos? | 3,27 | ,583 | 30 |
| 11.- ¿Observa que todo el personal se encuentra comprometido y cumple con sus responsabilidades en el hospital? | 3,47 | ,507 | 30 |
| 12.- ¿Desde su experiencia como usuario del hospital, ¿considera usted que la comunicación en la institución fluye eficientemente durante situaciones de crisis o presión? | 3,33 | ,547 | 30 |
| 13.- Considera usted que debería evaluarse de manera permanente el desempeño del personal que atiende en el hospital. | 3,20 | ,407 | 30 |
| 14.- Considera usted que el desempeño del hospital es eficiente | 3,07 | ,450 | 30 |
| 15.- Considera usted que el hospital debería fijar metas para mejorar la atención del paciente | 3,37 | ,556 | 30 |

Instrumento: Calidad de atención

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,922 | 15 |

Estadísticas de elemento

| | Media | Desv. Desviación | N |
|--|-------|------------------|----|
| 16.- Las instalaciones físicas del hospital proporcionan un entorno confortable para los pacientes. | 3,97 | ,765 | 30 |
| 17.- Las áreas del hospital están correctamente señalizadas. | 3,23 | ,568 | 30 |
| 18.- El personal demuestra estar capacitado para brindar una buena atención al paciente. | 3,77 | ,728 | 30 |
| 19.- El hospital cuenta con suficiente personal para la atención en las distintas áreas. | 4,13 | ,860 | 30 |
| 20.- El hospital tiene medidas para garantizar la accesibilidad de las instalaciones y servicios a personas con discapacidad, como rampas, ascensores o baños adaptados. | 3,90 | ,803 | 30 |
| 21.- El personal de salud se encuentra debidamente identificado con su fotocheck | 3,43 | ,679 | 30 |
| 22.- El personal de salud brinda información clara y comprensible sobre el diagnóstico, tratamiento y opciones de cuidado a los pacientes | 3,80 | ,761 | 30 |
| 23.- El personal de enfermería brinda la atención oportuna durante la estancia de los pacientes en el hospital | 4,13 | ,819 | 30 |

| | | | |
|---|------|------|----|
| 24.- El personal de atención médica se toma el tiempo para escuchar las preocupaciones de los pacientes. | 3,20 | ,407 | 30 |
| 25.- El personal de atención médica explica los cuidados posteriores que debe realizar el paciente. | 3,53 | ,730 | 30 |
| 26.- La información que se le proporcionó al paciente fue detallada, completa y oportuna respecto a los procedimientos, al diagnóstico y al tratamiento | 3,47 | ,629 | 30 |
| 27.- Los pacientes se sienten satisfechos con los procedimientos que se le practican | 3,67 | ,802 | 30 |
| 28.- El tiempo que esperan los pacientes para acceder a los servicios en los consultorios externos por es el adecuado. | 3,67 | ,606 | 30 |
| 29.- Se han cumplido las expectativas en cuanto a los resultados de la atención médica. | 4,17 | ,834 | 30 |
| 30.- El horario de atención en los consultorios externos del hospital fue adecuado. | 3,60 | ,621 | 30 |

Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 18 de diciembre de 2023

Investigador(a)
Irma del Carmen Granda García
Exp. N°: 1161-2023

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 CALIDAD DE ATENCIÓN EN UN HOSPITAL DE LIMA, 2023**" Versión **02** con fecha **30/10/2023**.
- Formulario de Consentimiento Informado Versión **01** con fecha **21/11/2023**.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Irma del Carmen Granda García 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



● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

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 | 3% |
| 2 | repositorio.uwiener.edu.pe Internet | 3% |
| 3 | Universidad Cesar Vallejo on 2022-12-27 Submitted works | <1% |
| 4 | uwiener on 2024-08-22 Submitted works | <1% |
| 5 | repositorio.ucv.edu.pe Internet | <1% |
| 6 | Grupo IOE on 2024-03-19 Submitted works | <1% |
| 7 | Universidad Wiener on 2025-02-12 Submitted works | <1% |
| 8 | renati.sunedu.gob.pe Internet | <1% |