

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

Gestión administrativa y calidad de servicio de salud a los usuarios que acuden al Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - Cerro de Pasco, 2023

Para optar el grado académico de Maestro en:

Salud Pública y Comunitaria

Mención: Gerencia en Salud

Autor:

Bach. Ali Joel SANCHEZ MARTEL

Asesor:

Dr. Isaías Fausto MEDINA ESPINOZA

Cerro de Pasco - Perú - 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

Gestión administrativa y calidad de servicio de salud a los usuarios que acuden al Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - Cerro de Pasco, 2023

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Javier SOLIS CONDOR
PRESIDENTE

Dra. Virginia Juana ESPINOZA MARQUEZ
MIEMBRO

Mg. Cesar Ivón TARAZONA MEJORADA
MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Escuela de Posgrado
Unidad de Investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 239-2025- DI-EPG-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:
Alí Joel SANCHEZ MARTEL

Escuela de Posgrado:
**MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA Y COMUNITARIA - MENCIÓN:
GERENCIA EN SALUD**

Tipo de trabajo:
TESIS

TÍTULO DEL TRABAJO:
**"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE SALUD A LOS USUARIOS
QUE ACUDEN AL HOSPITAL REGIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN - CERRO DE
PASCO, 2023"**

ASESOR (A): Dr. Isaías Fausto MEDINA ESPINOZA

Índice de Similitud:
14%

Calificativo
APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 12 de diciembre del 2025



Firmado digitalmente por BALDEON
DIEGO Jheysen Luis FAU
20154605046 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12.12.2025 14:21:04 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. Jheysen Luis BALDEON DIEGO
DIRECTOR

DEDICATORIA

A mi esposa Marla, a mis hijos Steven y Kid por su apoyo incondicional en el logro de mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, en sus aulas entendí que frente a la dificultad perseverar es parte del aprendizaje.

RESUMEN

El propósito del presente trabajo de investigación estuvo orientado a determinar la relación entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio de salud en los usuarios que acuden al Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, durante el periodo 2023. La investigación es de tipo básica, método hipotético deductivo, diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo correlacional.

La población de estudio fue 750 usuarios que acudieron al hospital durante el año 2023, cuya muestra fue de 78 usuarios, la selección de usuarios se hizo a través de muestreo no probabilístico de tipo intencional por conveniencia, admitidos de acuerdo como acudían al hospital y cumplían con los criterios de exclusión. La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta, y el instrumento utilizado fue el cuestionario estructurado.

La gestión administrativa fue valorada por un alto porcentaje de usuarios como moderada, mientras que la calidad de servicio de salud fue puntuada de forma mayoritaria por los usuarios como buena. La prueba de correlación de Pearson ($r = -0,241$) muestra que existe una relación estadísticamente significativa de intensidad débil e inversa entre las variables.

Para el presente estudio, podemos concluir que existe relación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio de salud. Este estudio nos permite comprender que la gestión administrativa es un factor crucial para elevar la calidad de servicio de salud, sin embargo, puede haber otros factores propios de las atenciones de salud, como las instalaciones físicas, el trato de los profesionales de la salud al usuario. Del mismo modo, el trabajo pone en evidencia la necesidad de afianzar particularmente los procesos de planificación, control para ayudar a mejorar los servicios de salud.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, usuario.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between administrative management and quality of healthcare services among patients attending the Daniel Alcides Carrión Regional Hospital during 2023. The research is basic in nature, employing a hypothetical-deductive method, a non-experimental, cross-sectional, descriptive-correlational design, and a sample of 78 patients. Patients were selected using purposive, non-probability convenience sampling, based on their hospital attendance and meeting the exclusion criteria. Data was collected through a survey using a structured questionnaire.

Administrative management was rated as moderate by a high percentage of patients, while the majority rated the quality of healthcare services as good. The Pearson correlation test ($r = -0.241$) shows a statistically significant, weak, and inverse relationship between the variables.

For this study, we can conclude that there is a relationship between the variables of administrative management and quality of healthcare services. This study allows us to understand that administrative management is a crucial factor in improving the quality of healthcare services; however, other factors inherent to healthcare delivery, such as physical facilities and the treatment of patients by healthcare professionals, may also play a role. Similarly, this work highlights the need to strengthen planning and control processes to help improve healthcare services.

Keywords: Administrative management, quality of service, patient.

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa es uno de los principales pilares que permite garantizar la calidad de los servicios de salud, fundamentalmente en hospitales públicos donde la eficiencia de los procesos administrativos puede influir en la percepción de los usuarios respecto de la atención recibida.

El objetivo general del presente estudio fue determinar la relación que existe entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio de salud a los usuarios que acuden al Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - Cerro de Pasco, durante el año 2023.

Los objetivos específicos tienen la finalidad de determinar la relación que existe entre la variable gestión administrativa y los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, la empatía y la seguridad de la calidad de servicio al usuario en el Hospital Daniel Alcides Carrión.

Hoy en día, la calidad de los servicios es un aspecto importante que crea una ventaja competitiva institucional y social, constituyendo un componente fundamental para el sistema de atención médica. Este estudio es científico, dado que se propone analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco, con la finalidad de generar evidencia que contribuya a identificar oportunidades de mejora en los procesos administrativos y asistenciales. Los servicios hospitalarios organizados y orientados a la mejora continua favorece la eficiencia en la prestación de servicios hospitalarios y con más posibilidades de atender las necesidades de salud de la población.

El tipo de investigación realizada fue básica, con un enfoque cuantitativo, el método utilizado fue el descriptivo y un diseño descriptivo correlacional que se caracteriza por describir las variables de estudio y analizar la relación existente entre ellas, sin intervenir ni manipular, observándolas tal como se dan en la realidad. La muestra estuvo conformada por 78 usuarios del Hospital Daniel Alcides Carrión, seleccionadas a través de muestreo no probabilístico por conveniencia.

El presente estudio proporciona evidencia científica sobre la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de salud a los usuarios en el Hospital Daniel Alcides Carrión, constituyendo sustento real para fortalecer la toma de decisiones orientadas al mejoramiento continuo de los actos administrativos y de la atención brindada a los usuarios.

ÍNDICE

Página

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema.	1
1.2.	Delimitación de la investigación.....	2
1.3.	Formulación del problema	3
1.3.1.	Problema general.....	3
1.3.2.	Problemas específicos.....	3
1.4.	Formulación de objetivos.....	3
1.4.1.	Objetivo general.....	3
1.4.2.	Objetivos específicos	4
1.5.	Justificación de la investigación.....	4
1.6.	Limitaciones de la investigación	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio	7
2.2.	Bases teóricas – científicas	14
2.3.	Definición de términos básicos	19

2.4.	Formulación de hipótesis.....	21
2.4.1.	Hipótesis general	21
2.4.2.	Hipótesis específicas	21
2.5.	Identificación de variables	21
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores	21

CAPÍTULO III

METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACION

3.1.	Tipo de investigación.....	23
3.2.	Nivel de investigación.....	23
3.3.	Métodos de investigación	23
3.4.	Diseño de investigación.....	23
3.5.	Población y muestra.....	24
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	25
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	25
3.9.	Tratamiento estadístico	25

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUCIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo.....	26
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados	26
4.3.	Prueba de hipótesis.....	37
4.4.	Discusión de resultados	39

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Definición operacional de variables e indicadores.....	22
Tabla 2 Nivel de la dimensión planeación de la gestión administrativa.	26
Tabla 3 Nivel de dimensión organización de la gestión administrativa.	27
Tabla 4 Nivel de la dimensión dirección de la gestión administrativa.	28
Tabla 5 Nivel de la dimensión control de la gestión administrativa.....	29
Tabla 6 Nivel de la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio de salud.....	30
Tabla 7 Nivel de la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio de salud	31
Tabla 8 Nivel de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio de salud .	32
Tabla 9 Nivel de la dimensión seguridad de la calidad de servicio de salud	33
Tabla 10 Nivel de la dimensión empatía en la calidad de servicio de salud	34
Tabla 11 Nivel de la gestión administrativa.....	35
Tabla 12 Nivel de la calidad de servicio de salud.....	36
Tabla 13 Tabla de correlación de Pearson	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquema grafico de diseño correlacional de la investigación	23
Figura 2 Nivel de la dimensión planeación de la gestión administrativa.....	27
Figura 3 Nivel de la dimensión organización de la gestión administrativa.....	28
Figura 4 Nivel de la dimensión dirección de la gestión administrativa	29
Figura 5 Nivel de la dimensión control de la gestión administrativa	30
Figura 6 Nivel de la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio de salud.	31
Figura 7 Nivel de la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio de salud	32
Figura 8 Nivel de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio de salud	33
Figura 9 Nivel de la dimensión seguridad de la calidad de servicio de salud	34
Figura 10 Nivel de la dimensión empatía en la calidad de servicio de salud.....	35
Figura 11 Nivel de la gestión administrativa	36
Figura 12 Nivel de la calidad de servicio de salud	37

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

Los extraordinarios e incesantes cambios en la humanidad requieren adaptación estratégica de sus instituciones y sus autoridades, por tanto, estos directivos también deben adaptarse a esos cambios y proporcionar una administración ideal y apropiada basada en estos nuevos requisitos. El progreso continuo en el conocimiento científico y la evolución de los modelos de atención hospitalaria ha favorecido la transición del enfoque paternalista de los profesionales de la salud hacia uno más participativo y centrado en el paciente, lo que, en muchos casos, las decisiones terapéuticas son producto del dialogo del profesional de la salud y el paciente, que participa de manera más activa. Todavía es más común en la misma medida y requiere la aprobación informada del paciente y la familia antes de que se someta a los procedimientos médicos quirúrgicos después de los riesgos potenciales (Aranaz Andrés, 2017). Los usuarios sienten emociones y sufrimientos cuando sus familiares se enferman, por lo que van a los centros del hospital en busca de una atención rápida y apropiada, pero muchas veces chocan con una atención indiferente e inadecuada, causando incomodidad y frustración, lo que tiene un impacto negativo a largo plazo.

La gestión administrativa, así como los componentes administrativos desarrollados por el hospital, que sustentan la prestación de los servicios de salud deben orientarse a responder de manera eficiente las necesidades y expectativas de los usuarios. La gestión del hospital debe ser suficiente e innovador para adaptarse a los cambios socioculturales de los usuarios, así como a las variaciones en los perfiles epidemiológicos de la población, con la finalidad de responder oportunamente a las necesidades de salud. El hospital debe proporcionar respuestas flexibles y claras frente a las necesidades y expectativas de salud de la población (MINSA, 2008). El Hospital Regional Daniel Alcides Carrión desde el 2019 ha experimentado significativas mejoras en su infraestructura, la incorporación de servicios médicos especializados y el fortalecimiento de sus recursos tecnológicos, sin embargo, este crecimiento no se acompañó por un fortalecimiento de la gestión administrativa, evidenciándose algunas debilidades en los procesos de gestión administrativa, los cuales podrían repercutir en la calidad de los servicios hospitalarios.

En atención a la problemática descrita, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio de salud a los usuarios que acuden al Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - Cerro de Pasco, 2023?

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación Espacial

Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco.

1.2.2. Delimitación Temporal

Mayo - agosto 2023

1.2.3. Delimitación Teórica

La investigación se delimito al estudio de la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio de salud, analizadas desde la percepción del usuario que acude al hospital.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio de salud en los usuarios que acuden al Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - Cerro de Pasco, 2023?

1.3.2. Problemas específicos

- a. ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y elementos tangibles de la calidad de servicio de salud en los usuarios que acuden al Hospital Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco durante el año 2023?
- b. ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y la fiabilidad de la calidad de servicio de salud en los usuarios que acuden al Hospital Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco durante el año 2023?
- c. ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de salud en los usuarios que acuden al Hospital Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco durante el año 2023?
- d. ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y la seguridad de la calidad de servicio de salud en los usuarios que acuden al Hospital Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco durante el año 2023?
- e. ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y la empatía de la calidad de servicio de salud en los usuarios que acuden al Hospital Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco durante el año 2023?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de salud a los usuarios que acuden al Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - Cerro de Pasco, durante el año 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la relación entre gestión administrativa y los elementos tangibles de la calidad de servicio de salud en los usuarios que acuden al Hospital Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco durante el año 2023.
- b. Determinar la relación entre gestión administrativa y la fiabilidad de la calidad de servicio de salud en los usuarios que acuden al Hospital Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco durante el año 2023.
- c. Determinar la relación entre gestión administrativa y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de salud en los usuarios que acuden al Hospital Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco durante el año 2023.
- d. Determinar la relación entre gestión administrativa y la seguridad de la calidad de servicio de salud en los usuarios que acuden al Hospital Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco durante el año 2023.
- e. Determinar la relación entre gestión administrativa y la empatía de la calidad de servicio de salud en los usuarios que acuden al Hospital Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco durante el año 2023.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación científica.

El presente estudio se justifica a nivel científico porque genera evidencia empírica sobre la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de salud percibida por los usuarios del Hospital Daniela Alcides Carrión. Los resultados que trasciendan de esta investigación ayudaran a tener una mejor comprensión del comportamiento de las variables de estudio en el contexto del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión y puedan servir como referencia para futuras investigaciones relacionadas con la gestión hospitalaria y la calidad de los servicios de salud.

1.5.2. Justificación teórica

El estudio se basa en los fundamentos teóricos de la administración y específicamente desde la posición de la administración estratégica, los cuales conciben a las organizaciones como sistemas integrados en los que las personas, los procesos y los recursos se orientan a alcanzar objetivos institucionales, previamente planificadas.

Del mismo modo, el enfoque del sistema para la gestión administrativa considera que las instituciones de salud funcionan como un conjunto de elementos interrelacionados, en busca de un objetivo común, el bienestar del usuario.

1.5.3. Justificación social

El presente estudio tiene justificación social porque trata un problema relacionado con la gestión administrativa y la calidad del servicio de salud, factores influyentes en la percepción de los usuarios en relación a la atención de salud recibida. Los hallazgos del estudio posibilitarán identificar la relación entre ambas variables, lo que servirá como fuente de información para enriquecer la gestión administrativa, y permitirán orientar acciones de mejora en la prestación de los servicios hospitalarios del Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco.

Del mismo modo, los hallazgos servirán a las autoridades hospitalarias como soporte en la toma de decisiones, lo que fortalecerá la gestión administrativa, siendo beneficiados los usuarios del hospital, quienes podrán recibir atenciones hospitalarias más eficientes.

1.5.4. Justificación metodológica

A nivel metodológico el estudio se justifica, porque utiliza un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo correlacional, metodología apropiada para determinar la relación entre la variable gestión administrativa y la variable calidad del servicio de salud al usuario que acude al hospital. Del mismo modo el presente trabajo de investigación usa instrumentos validados que nos permite medir objetivamente las

variables de estudio y sus respectivas dimensiones, lo que garantiza una información confiable y veraz.

La metodología utilizada en el presente trabajo de investigación podrá servir como referencia para futuros estudios en centros hospitalarios que planteen variables parecidas a las planteadas en el presente trabajo, estos sin duda, mejoraran los procedimientos de recolección y análisis de datos.

1.6. Limitaciones de la investigación

El desarrollo presente estudio de investigación tuvo ciertas limitantes, en primer lugar, debemos precisar que los hallazgos corresponden solo al Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco, que tiene características particulares y no deben generalizarse a otros establecimientos hospitalarios con características diferentes. La información obtenida refleja las percepciones de los usuarios que acudieron al Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, solo durante el periodo de estudio, que de algún modo fue restringido por la disponibilidad y aceptación voluntaria de los usuarios a participar. Sin embargo, estos no comprometieron el desarrollo, el logro de los objetivos planteados ni la validez de los resultados.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

Balcázar Daza, 2020, en Colombia, publicó el artículo Gestión Administrativa en entidades sociales del estado E.S.E. hospitales de Cundimarca, el objetivo fue verificar la gestión administrativa de los hospitales. El estudio se realizó con un enfoque cualitativo de nivel descriptivo. Los hallazgos evidencian múltiples deficiencias en la gestión administrativa particularmente en la planeación y gestión financiera, donde solo el 7% presentó gestión administrativa favorable. La autora señala que las debilidades en la gestión administrativa de los hospitales pueden tener influencia negativa y por lo tanto repercutir negativamente en la calidad de vida de un usuario. Propone la necesidad de fortalecer la gestión hospitalaria para mejorar los resultados de salud (Balcázar Daza, 2020).

Flores Arévalo & Barbarán Mozo, 2021. Publicaron el artículo en Gestión Hospitalaria: una mirada al desarrollo de sus procesos, el objetivo del estudio fue explorar los procedimientos en gestión hospitalaria en distintos entornos para determinar los puntos críticos, adecuadas prácticas y oportunidades de mejora. La

salud pública tiene diferentes sistemas organizacionales y muchos de ellos tienen sistemas tradicionales de administración y aun no dan el paso hacia modelos orientados a resultados. El trabajo de investigación emplea una revisión exploratoria, analizando 18 artículos científicos obtenidos de las bases de datos de Redalyc, ProQuest, SciELO y Google académico. Los autores del estudio concluyen que una gestión administrativa eficiente y adecuado favorece la mejora de la calidad de los servicios de salud y por el contrario los modelos tradicionales tienen serias limitaciones que repercuten hacia la insatisfacción de los usuarios (Flores Arévalo & Barbarán Mozo, 2021)

Garis, 2018. Esta investigación fue desarrollada en una clínica privada de la ciudad de Mar de Plata (Argentina). El propósito del estudio fue valorar la calidad del servicio hospitalario desde la perspectiva de los usuarios e identificar posibilidades de mejora que puedan ayudar a fortalecer la gestión administrativa hospitalaria y por consiguiente la calidad de la atención en la salud. Los hallazgos muestran altos niveles de satisfacción por parte de los usuarios, advirtiéndose que la calidad de atención en la salud y los servicios de hotelería hospitalaria eran promovidas profesionalmente en instituciones privadas de salud. Del mismo modo, el trabajo de investigación proporciona elementos para reconocer oportunidades de mejora en procesos administrativo específicos relacionados con la gestión de la calidad. La investigación sostiene que la exploración sistemática sobre la apreciación de los pacientes y/o usuarios respecto al servicio recibido, se configura como un instrumento primordial para orientar acciones de mejora continua y fortalecer la calidad de los servicios hospitalarios (Garis, 2018)

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional.

Cabana Fanola, 2018, en la región Callao. Desarrollo un trabajo de investigación en los hospitales de San José, Ventanilla y Daniel Alcides Carrión, cuyo propósito de la investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa

y la satisfacción del usuario respecto al servicio recibido en los establecimientos de salud de la región Callao. Los hallazgos de la investigación sostienen que al mejorar la gestión administrativa aumenta la satisfacción de los usuarios. Las actividades de procedimiento técnicos asistenciales realizadas por especialistas en situaciones de emergencia crean seguridad en los usuarios y señalan que los profesionales de la salud están en línea con los protocolos de atención del usuario. El estudio muestra que la dimensión de continuidad del servicio proporcionada es significativamente pobre, el trabajo en equipo asociado con compuestos intrapersonales es inapropiado en el lugar de trabajo, lo que incorpora una percepción negativa sobre la calidad de la atención e indica mala atención profesional. La investigación concluye que el fortalecimiento de la gestión administrativa repercute positivamente en la satisfacción de los usuarios en los establecimientos de salud de la región Callao (Cabana Fanola, 2018)

Cerna Cueva, 2019, la investigación es una tesis elaborada para optar el grado de maestra, este trabajo se desarrolla en el establecimiento de salud San Fernando, situado en el distrito limeño de San Juan de Lurigancho en el curso del año 2018. El objetivo general de la investigación fue determinar si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando, San de Lurigancho. La metodología usada fue la investigación básica, de diseño no experimental, transversal, de nivel descriptivo correlacional, con una muestra de 38 usuarios.

El resultado de la investigación sostiene que hay una correlación positiva moderada con un Rho de Spearman igual 0,668, entre la gestión administrativa y la calidad del servicio y un $p= 0,000$, lo que evidencia una relación estadísticamente significativa. La investigación concluye que existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, y se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula (Cerna Cueva, 2019).

Ccorahua Cerdan, 2019. El estudio se desarrolla en el Hospital Santa Rosa, ubicado en el departamento de Madre de Dios en el año 2019, el objetivo del estudio fue determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio en los usuarios del Hospital Santa Rosa. La investigación es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel explicativo descriptivo, de diseño no experimental de corte transversal. Población 137 316 personas de Madre de Dios, muestra de 384 usuarios del hospital a través de muestreo probabilístico. El estudio demuestra que la gestión administrativa tiene un impacto positivo y moderado en la calidad de los servicios en los usuarios del Hospital Santa Rosa Madre de Dios, 2019. Del mismo modo, las cuatro dimensiones de la gestión administrativa influyeron de forma significativa en la calidad del servicio (Ccorahua Cerdan, 2019).

Flores Torres, 2017. Estudio de tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública, el trabajo de investigación se realiza en los servicios de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, en el departamento del Callao, en el transcurso del año 2016. El objetivo general del estudio fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión. El estudio metodológicamente es de enfoque cuantitativo, tipo no experimental, diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 120 usuarios que acudieron al servicio de emergencia. Los resultados del estudio indican una correlación muy baja, en la práctica nula, con un $p=0,893$ superior a 0,05, por ende, se aceptó la hipótesis nula, con lo que la autora concluye que no existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el área de emergencia estudiada. El trabajo de investigación concluye que no existe relación significativa entre ambas variables, por lo que la gestión administrativa y la calidad de servicio no presentan una asociación estadísticamente significativa en la población estudiada (Flores Torres, 2017).

Alarcón Paz & Becerra Eneque, 2018. El estudio se llevó a cabo en el Hospital Regional Docente Las Mercedes, en la ciudad de Chiclayo, Lambayeque, durante el año 2015. El objeto del trabajo de investigación fue determinar la manera en que la gestión influye en la calidad de los servicios en el Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo. Metodológicamente tiene un enfoque cuantitativo, tipo explicativa, diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 244 pacientes. En el estudio los autores encontraron que la visión, los objetivos y estrategias no se cumplen en la práctica, muy a pesar de estar formulados en el nivel estratégico, muchas de las funciones no se encuentran claramente definidas a pesar de que las herramientas de gestión estaban actualizadas. Los autores en el estudio concluyen que la gestión institucional influye en la calidad de servicio hospitalario y que las deficiencias en la ejecución de la gestión tienen consecuencias negativas en la atención hacia los usuarios (Alarcón Paz & Becerra Eneque, 2018).

Reynaga Salazar, (2020). El trabajo de investigación es desarrollado para optar el grado de Maestra en Gestión Pública, se realiza en el Hospital Nacional Cayetano Heredia, en la ciudad de Lima en el año 2019. La finalidad del estudio es determinar la influencia de la gestión hospitalaria en la calidad del servicio a los pacientes. La investigadora indica que el estudio es de enfoque cuantitativo, tipo básico, de diseño no experimental, correlacional causal, de corte transversal. La muestra se realiza por muestreo no probabilístico por conveniencia en 131 pacientes. El trabajo de investigación del análisis de 131 encuestados destaca la influencia de la gestión hospitalaria sobre la calidad del servicio. La autora concluye que la gestión hospitalaria influye significativamente en la calidad del servicio del Hospital Nacional Cayetano Heredia durante el año 2019 (Reynaga Salazar, 2020).

Huamán Vásquez, 2021. El trabajo de Tesis es desarrollado para optar el grado de Maestra en Gestión Pública, se realiza en el Hospital César Garayar García, en la ciudad de Iquitos, Loreto, cuyo periodo de estudio fue el año 2020. El objeto

principal del estudio fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio hospitalario en el Hospital César Garayar García de Iquitos. La autora indica para el estudio que fue de tipo descriptivo correlacional y diseño no experimental. La muestra está conformada por 199 pacientes. La técnica para la recolección de datos es la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los hallazgos del estudio sostienen que la gestión administrativa es valorada como deficiente, la calidad de servicio es percibida como baja. El Rho de Sperman = 0,880 por lo que existió una relación directa y alta. La autora concluye que la gestión administrativa se relaciona de forma directa con la calidad del servicio hospitalario (Huamán Vásquez, 2021).

2.1.3. Antecedentes a nivel regional / local

Santos López & Chávez Yanccehuallpa, 2019. El estudio fue desarrollado para optar el título profesional de Economista, la investigación se ha realizado en el Municipio del Distrito Yanacancha, provincia y región Pasco. El propósito general del estudio fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de usuario en la Municipalidad Distrital de Yanacancha. El estudio es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental corte transversal. La muestra está representada por 150 usuarios. Los hallazgos del estudio muestran que las dimensiones de la gestión administrativa presentan una relación positiva con la calidad de servicio, evaluada por el coeficiente de correlación de Pearson. Los usuarios calificaron la gestión administrativa como la calidad del servicio en un nivel medio. Las autoras concluyen que para la investigación existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables, una adecuada gestión administrativa se asocia con una mejor calidad de servicio percibida en el usuario (Santos López & Chávez Yanccehuallpa, 2019).

Ureta Tolentino, 2019. El trabajo de tesis es realizado para optar el grado académico de Maestro en Salud Pública y Comunitaria, la investigación se desarrolló en el servicio de emergencia del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de la ciudad

de Pasco. El propósito principal del estudio es determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención del personal de salud del servicio de emergencia. Metodológicamente el tipo de estudio es cualitativo, el diseño es descriptivo correlacional. La muestra está conformada por 40 usuarios. Los hallazgos sostienen que los mínimos recursos disponibles no aseguran una atención de calidad, asimismo, el estudio refleja una alta insatisfacción de los usuarios. El estudio concluye que existe una relación significativa entre ambas variables y que los niveles de frustración en términos de atención son significativos, es decir, la atención generalmente no cumple con las expectativas del usuario (Ureta Tolentino, 2019).

Guzmán Gutiérrez & Ramos Cruz, 2018. El trabajo de tesis fue desarrollado para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, en la Dirección Regional de Educación Pasco, en la ciudad de Pasco, en el año 2018. El propósito del estudio es determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Educación Pasco. Metodológicamente el tipo de investigación es básica, de enfoque cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo y correlacional, de diseño transversal descriptivo. La muestra está conformada por 339 usuarios. Los autores sostienen que el estudio muestra una relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, y que la mejora de la capacidad de respuesta, la cortesía y las competencias personales de los trabajadores aumenta la satisfacción de los usuarios (Guzmán Gutiérrez & Ramos Cruz, 2018).

Vargas Huamán, 2019. El trabajo de investigación es realizado para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública y Desarrollo Local, la investigación se desarrolla en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión. La finalidad de la investigación es determinar la relación significativa entre la gestión administrativa y el programa presupuestal de enfermedades no transmisibles. Metodológicamente en enfoque del estudio es cuantitativo, de tipo no experimental, de diseño descriptivo

correlacional, La muestra es conformada por 37 trabajadores por muestreo no probabilístico intencional. Los hallazgos muestran una correlación positiva alta entre la gestión administrativa y el programa presupuestal con Rho de Spearman = 0,886 (Vargas Huaman, 2019).

2.2. Bases teóricas – científicas

Para la gestión administrativa sanitaria moderna, uno de los pilares esenciales e imprescindibles es la calidad de atención en salud. La satisfacción del usuario, la seguridad del paciente y la efectividad de las intervenciones en la actualidad son parte del enfoque integral de la calidad de la atención, dejando atrás la noción de la atención basado únicamente en los resultados clínicos. La calidad de la atención consiste en entregar servicios que aumenten la posibilidad de alcanzar un estado de salud de acuerdo con sus expectativas y necesidades, tal como lo señala el Institute of medicine (Aranaz Andrés, 2017).

2.2.1. Administración

Actividades de coordinación y optimización de los recursos de un grupo social (humanos, financieros, materiales y tecnológicos) con la finalidad de alcanzar los objetivos programados (Münch, 2010). Es el diseño de un entorno en el que individuos, laborando en grupos, cumplen una meta específica de forma eficaz (Koontz et al., 2012). La administración consiste en describir los objetivos de la institución y perfeccionarlos hacia una acción institucional (Chiavenato, 2001). Coordinar las labores individuales de modo que se ejecuten de forma eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas. Básicamente reside en lo que los gerentes hacen para cumplir con la finalidad de la organización (Robbins & Coulter, 2005). Dentro de la jerarquía institucional, se asocia con la "Administración Sanitaria", responsable de establecer metas políticas a largo y medio plazo para mejorar los niveles de salud en la población (Aranaz Andrés, 2017).

2.2.2. Gestión

Con fines funcionales, la gestión se considera equivalente a administración. La gestión es una función institucional, pleno e integrador de los esfuerzos de toda una organización (Münch, 2010). Son actividades para lograr un fin determinado, actividad práctica de conducir organizaciones para tener resultados óptimos, como las ventas o el valor agregado. Propone un espacio adecuado para un desempeño efectivo y eficiente de la persona. Acoplamiento de la estrategia donde la institución funcione como un sistema integrador, flexible y sinérgico en todos sus niveles (Chiavenato, 2001). El termino hace referencia a la toma de decisiones, enfocado en la conducción de recursos y personas a fin de alcanzar resultados de alto nivel (Robbins & Coulter, 2005). Acciones para dirigir el presente (como la dirección y la organización) y la preparación del futuro (planificación y programación). Se articula en tres niveles: macrogestión (políticas y financiación), mesogestión (dirección de centros) y microgestión (gestión clínica diaria) (Aranaz Andrés, 2017).

2.2.3. Gestión hospitalaria

Estratégica coordinación del talento humano, recurso material, financiero para alcanzar los objetivos en salud (Rodríguez Ríos et al., 2018). El director del hospital es responsable de las funciones gerenciales (planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar) para que el trabajador de salud alcance los objetivos hospitalarios (Koontz et al., 2012). Los hospitales son organizaciones que utilizan tecnología intensiva, donde los profesionales con habilidades y destrezas múltiples convergen en un solo usuario, el paciente (Chiavenato, 2001). Aplicación de la coordinación estratégica de equipos interfuncionales de especialistas (médicos, enfermeras, farmacéuticos, etc.) con la finalidad de optimizar el tratamiento médico (Aranaz Andrés, 2017).

2.2.4. Gestión administrativa

Son habilidades directivas para cumplir con el objetivo planteado, dirigiendo la marcha hospitalaria de manera técnica y exitosa (Rodríguez Ríos et al., 2018). Es la acción de coordinar y limitar la cantidad de trabajadores que un director pueda supervisar con efectividad, para que la cooperación humana sea efectiva dentro de la estructura institucional (Koontz et al., 2012). La gestión administrativa se asocia con la jerarquía intermedia o gerencial, donde el "problema administrativo" sustancial es la organización de los recursos, el cumplimiento de normas y la coordinación de acciones que aseguren la eficiencia actual o la innovación del futuro (Chiavenato, 2001). Es la función gerencial y acciones fundamentales para que la organización funcione adecuadamente, mejorando de forma continua las acciones de trabajo (Robbins & Coulter, 2005). La Gestión administrativa está al nivel de la mesogestión, abarca la gerencia, administración y dirección. Es el manejo del presente por intermedio de la organización y dirección de las actividades diarias (Aranaz Andrés, 2017).

2.2.5. Planificación

Acción de anticiparse a la realidad futura, fijar objetivos y precisar las acciones necesarias para lograrlos, minimizando riesgos y optimizando recursos (Münch, 2010). Selección de misiones y objetivos, y acciones necesarias para lograrlos, requiere de la toma de decisiones, acortando la brecha de donde se está y a donde se quiere estar (Koontz et al., 2012). Preparación de lo que se debe hacer y que metas se deben lograr (Chiavenato, 2001). Acción de establecer los objetivos de la institución, fijar la estrategia para alcanzarlos (Robbins & Coulter, 2005). Prever el futuro construyendo el presente, se clasifica en normativo, estratégico y operativo (Aranaz Andrés, 2017).

2.2.6. Organización

Construcción de procedimientos, funciones y deberes de los trabajadores de una institución, su finalidad es simplificar el trabajo optimizando los recursos para lograr las metas. La construcción de un sistema de funciones permite a los empleados trabajar unidos de manera armoniosa y coordinada para lograr los objetivos organizacionales (Koontz et al., 2012). Agrupa individuos y medios para alcanzar los objetivos planteados (Chiavenato, 2001). Actividades que realizar, quién las hará, cómo se asociarán, y dónde se tomará las decisiones (Robbins & Coulter, 2005) . Instrumento para el manejo del presente, tiene un organigrama funcional que delimita la relación jerárquica, proporciona una panorámica horizontal e integrador centrado en el usuario (Aranaz Andrés, 2017).

2.2.7. Dirección

Es la ejecución de los planes a través de la persuasión por los integrantes de la institución, se sostiene con motivación y liderazgo (Rodríguez Ríos et al., 2018). Relaciones interpersonales para que los individuos cumplan sus funciones y logren los resultados deseables (Chiavenato, 2001). Acción de conducir las intenciones hacia un fin en particular. Es garantizar que el resultado tenga un valor por encima del coste de producción (Aranaz Andrés, 2017).

2.2.8. Control

Establecer indicadores para evaluar los resultados, descubrir desviaciones, brindar retroalimentación y aplicación de medidas correctivas (Rodríguez Ríos et al., 2018). Evaluar y enmendar el desempeño particular y organizacional. Compara el desempeño con estándares preestablecidos y tomar las medidas correctivas pertinentes. Es supervisar, comparar y corregir el desempeño laboral y que las tareas se ejecuten según lo planificado (Koontz et al., 2012).

2.2.9. Calidad

La calidad se puede entender de diversas maneras según el aspecto que se quiera evaluar, pero, para medirla previamente debemos definir los criterios de evaluación. Estado en el que una atención o cuidado cubre de modo deseable con la necesidad y expectativa del usuario en el ámbito de su salud (Aranaz Andrés, 2017). Resultado esperado por el paciente al recibir una atención adecuada (Rodríguez Ríos et al., 2018).

2.2.10. Calidad en salud

La calidad en salud debe ser evaluada distinguiendo tres elementos sustanciales; estructura, proceso y resultado (Donabedian, 2005). Calidad de salud es satisfacer las demandas de los usuarios respecto a su salud (Rodríguez Ríos et al., 2018).

2.2.11. Calidad de servicio de salud

La calidad del servicio de salud esta influenciada por el desarrollo del plan asistencial y las condiciones operativas en las que se presta la atención (Donabedian, 2005). Tiene su cimiento en lo que el usuario recibe según el adelanto tecnológico, el modo en que se entrega la atención de salud y la percepción del usuario respecto de la institución de salud(Rodríguez Ríos et al., 2018).

2.2.12. Modelo SERVQUAL

Instrumento formulado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988 para medir la calidad de servicio desde la perspectiva del usuario. La calidad de servicio es la divergencia entre las expectativas que tiene el usuario antes de recibir la atención y la percepción que obtiene después de la atención, por lo que, a menor diferencia entre ambas, la calidad de servicio percibida por el usuario será mayor(Zeithaml & Berry, 1988).

2.2.13. Elementos tangibles

Consta de la infraestructura, el equipamiento, materiales e insumos y actitud del profesional frente a la atención.

2.2.14. Fiabilidad

Cumplir con el servicio ofrecido desde la primera vez.

2.2.15. Capacidad de respuesta

Responder eficientemente al problema del usuario de forma oportuna y rápida.

2.2.16. Seguridad

Trasmitir confianza y seguridad a través de la competencia profesional en la atención brindada.

2.2.17. Empatía

Demostrar hacia el usuario comprensión, entregando una atención empática e individualizada (Zeithaml & Berry, 1988).

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Administración.

Actividades de planificación, organización, dirección y control de los recursos de una institución para lograr los objetivos planteados.

2.3.2. Gestión administrativa.

Conjunto de acciones con calidad técnica y funcionalidad para lograr una gestión eficiente.

2.3.3. Planificación.

Establecer estrategias para alcanzar objetivos.

2.3.4. Organización.

Distribución responsable de funciones para alcanzar objetivos institucionales.

2.3.5. Dirección.

Capacidad de dirigir coordinadamente al personal para lograr metas institucionales.

2.3.6. Control.

Verificación del logro de objetivos y aplicación de actos correctivos.

2.3.7. Gestión hospitalaria.

Gestión de recursos de un hospital para ofrecer una atención eficiente.

2.3.8. Calidad.

Cumplir el estándar establecido para satisfacer las demandas del usuario.

2.3.9. Calidad de salud.

Posibilidad de obtener resultados deseables para el usuario de salud.

2.3.10. Calidad de servicio de salud.

Nivel de atención de salud que responda a las expectativas del usuario, teniendo en cuenta la forma.

2.3.11. Modelo SERVQUAL.

Herramienta para medir la calidad de servicio desde la perspectiva del usuario.

2.3.12. Elementos tangibles.

Condiciones físicas para que el usuario reciba una atención adecuada.

2.3.13. Fiabilidad.

Disposición para realizar la atención ofrecida.

2.3.14. Capacidad de respuesta.

Capacidad de responder oportuna y adecuadamente a las necesidades de salud del usuario.

2.3.15. Seguridad.

Competencias profesionales y actitud del profesional frente a las demandas del usuario.

2.3.16. Empatía.

Comprender los problemas de salud del usuario

2.3.17. Usuario.

Persona que recibe el servicio.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe una relación estadística significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de salud a los usuarios que acuden al Hospital Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco 2023.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. Existe una relación estadística significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles de la calidad de servicio de salud a los usuarios que acuden al Hospital Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco 2023.
- b. Existe una relación estadística significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad de la calidad de servicio de salud a los usuarios que acuden al Hospital Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco 2023.
- c. Existe una relación estadística significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de salud a los usuarios que acuden al Hospital Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco 2023.
- d. Existe una relación estadística significativa entre la gestión administrativa y la seguridad de la calidad de servicio de salud a los usuarios que acuden al Hospital Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco 2023.
- e. Existe una relación estadística significativa entre la gestión administrativa y la empatía de la calidad de servicio de salud a los usuarios que acuden al Hospital Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco 2023.

2.5. Identificación de variables

Variable independiente (X): Gestión administrativa

Variable dependiente (Y): Calidad de servicio de salud

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Tabla 1 Definición operacional de variables e indicadores

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Gestión administrativa (Variable Independiente)	Percepción del usuario sobre la gestión administrativa del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, evaluada mediante un cuestionario estructurado de 20 ítems.	Planificación	Difusión de la misión, visión y objetivos institucionales; accesibilidad a la información; claridad de los procesos de atención.	1–5	Likert de cinco categorías (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre)
		Organización	Distribución de los ambientes; organización funcional; disponibilidad de personal; provisión de recursos; información al usuario; orden de los servicios.	6–13	
		Dirección	Liderazgo; supervisión; participación del personal; reconocimiento; motivación.	14–18	
		Control	Evaluación del desempeño; mejora continua de la atención.	19–20	
Calidad del servicio de salud (Variable Dependiente)	Percepción del usuario respecto a la calidad del servicio de salud recibido en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, evaluada mediante un cuestionario de 34 ítems basado en las dimensiones del modelo SERVQUAL.	Elementos tangibles	Infraestructura; equipamiento; limpieza; comodidad; señalización; presentación del personal.	1–8	Likert de cinco categorías (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre)
		Fiabilidad	Información al usuario; competencia profesional; coordinación del equipo; registro clínico; confiabilidad diagnóstica; interés por el paciente; tiempo de hospitalización.	9–19	
		Capacidad de respuesta	Rapidez en los trámites; oportunidad en la atención; disponibilidad de especialidades; tiempo de atención.	20–24	
		Seguridad	Inocuidad de la alimentación; resolución del problema de salud; privacidad; tratamiento adecuado.	25–28	
		Empatía	Atención personalizada; amabilidad; respeto; paciencia; atención en admisión y alta; comprensión de las necesidades del usuario.	29–34	

CAPÍTULO III

METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACION

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue básica.

3.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación fue correlacional, el objetivo de la investigación no fue solo explicar cómo se hallaba la variable gestión administrativa, ni solo como percibía el usuario la calidad de servicio, sino determinar si existía relación entre esta dos variables de estudio.

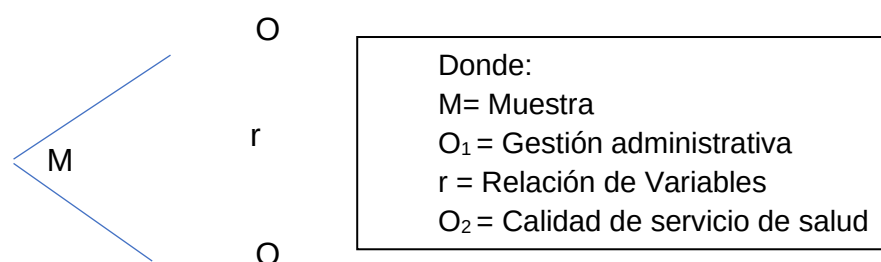
3.3. Métodos de investigación

Hipotético deductivo, porque observamos un problema, revisamos la teoría, analizamos los datos para finalmente aceptar la hipótesis de trabajo.

3.4. Diseño de investigación

Diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo correlacional.

Figura 1 Esquema grafico de diseño correlacional de la



3.5. Población y muestra

Población

Para definir la población, en un trabajo de investigación, se tuvo presente las características de los elementos que identifican la pertenencia de cada uno de sus integrantes los que finalmente constituye la población objetivo (Hernández Sampieri, 2014).

La población estuvo constituida por 750 personas que acuden Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco para ser atendidos.

Muestra

Estuvo conformada por 78 personas que acudieron al Hospital Daniel Alcides Carrión, cuya selección fue a través de muestreo no probabilístico de tipo intencional por conveniencia, admitidos de acuerdo como acudían al hospital, que cumplan los criterios de exclusión y aceptación de participar en el estudio.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para la recolección de datos del presente trabajo se empleó como técnica la encuesta, que me permitió recabar información de manera directa acerca de la percepción de los usuarios respecto de la gestión administrativa y la calidad de servicios de salud en los servicios de salud del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión. La encuesta me permitió cuantificarlas, para finalmente aplicar estadística descriptiva y correlacional.

Instrumento

Con el fin de obtener datos e información sobre Gestión Administrativa y la calidad de servicios de salud, y su relación entre ambas variables, el instrumento utilizado fue el cuestionario estructurado, el cuestionario tuvo dos secciones con un total de 54 preguntas.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

La validez del instrumento se estableció a través de la técnica de juicio de expertos, evaluados por tres profesionales con experiencia en investigación.

La confiabilidad del instrumento se midió a través del coeficiente alfa de Cronbach, con un alfa de 0.91, determinando la consistencia interna del cuestionario.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

En primer lugar, se codificó y se dio expresión numérica a cada una de las respuestas, luego se agrupó todas las respuestas similares o con gran parecido, de tal manera que la información obtenida se pudo manejar con mayor comodidad. Finalmente fueron ingresados a una base de datos, en el presente estudio se usó el programa SPSS, para realizar el proceso estadístico.

3.9. Tratamiento estadístico

En el programa estadístico se hizo un análisis descriptivo, usando las frecuencias absolutas y relativas, tablas y gráficos. Para el análisis inferencial se usó el coeficiente de correlación de Pearson, para determinar la relación entre ambas variables.

La investigación se llevó a cabo considerando los principios éticos que guían la investigación científica, en ese sentido el presente trabajo se desarrolló con la autorización de las autoridades del Hospital Regional Daniel Alcides. Asimismo, en la recolección de datos se respetó la participación voluntaria de los usuarios, y el anonimato de la información.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

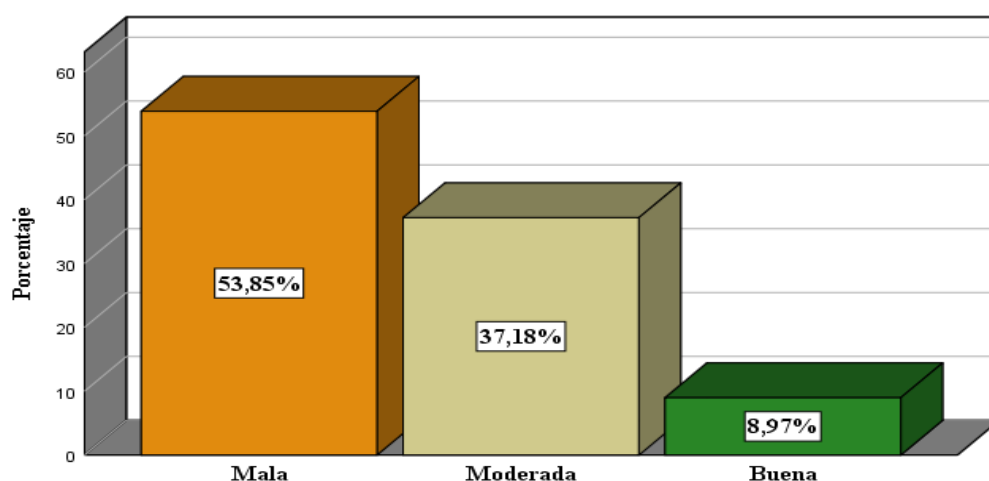
La tarea de recolección de datos se llevó a cabo en el hospital Regional Daniel Alcides Carrión, de Cerro de Pasco, durante el tiempo señalado para la investigación, para lo cual se aplicaron cuestionarios estructurados a los usuarios que acudieron al hospital en los diferentes servicios y que cumplían con los criterios de exclusión dando su consentimiento voluntario. La selección de la muestra se hizo por conveniencia, se aplicaron en total 78 cuestionarios, y todos fueron validados para el análisis. Para el llenado de la encuesta se explicó a los participantes sobre la finalidad del estudio, y que las encuestas son anónimas.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Tabla 2 *Nivel de la dimensión planeación de la gestión administrativa.*

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	42	53,8
Moderada	29	37,2
Buena	7	9,0
Total	78	100,0

Figura 2 Nivel de la dimensión planeación de la gestión administrativa.



Fuente. Cuestionario aplicado a usuarios.

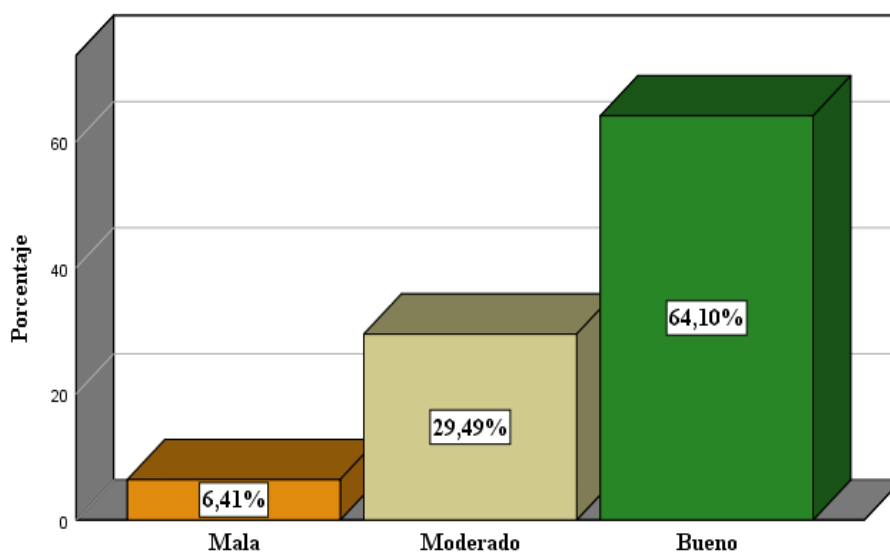
Análisis. En la figura 2 se observa en la dimensión planeación, que una considerable cantidad de encuestados, que representa un 53,85% responde que el nivel de planeación en la gestión administrativo del hospital Regional Daniel Alcides Carrión es mala, un 37,18% considera que es moderada y solo un 8,97% indica que es buena.

Interpretación. Este resultado, nos muestra que desde la percepción del usuario la planificación hospitalaria no satisface las expectativas de los usuarios.

Tabla 3 Nivel de dimensión organización de la gestión administrativa.

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	5	6,4
Moderado	23	29,5
Bueno	50	64,1
Total	78	100,0

Figura 3 Nivel de la dimensión organización de la gestión administrativa.



Fuente. Cuestionario aplicado a usuarios.

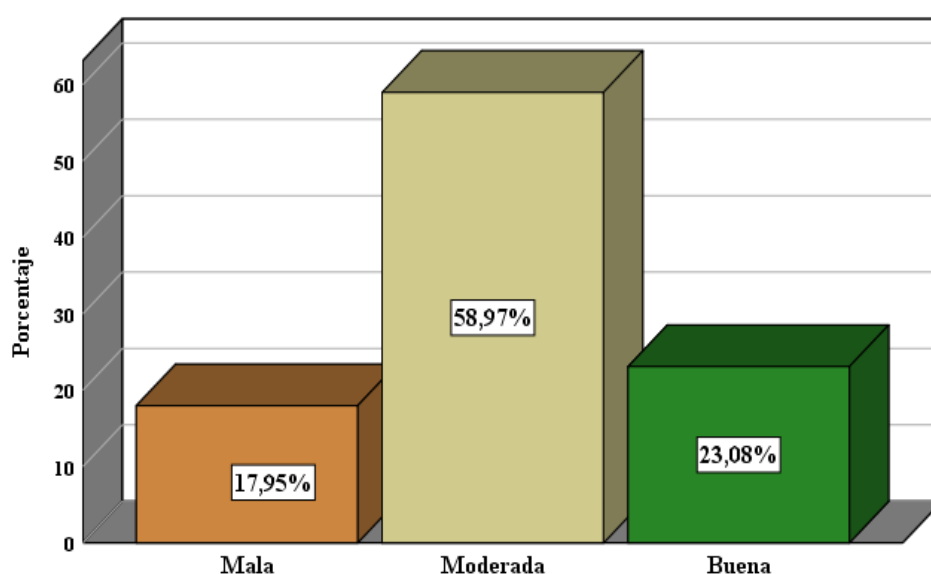
Análisis. En la figura 3 se observa en la dimensión organización, un número considerable de encuestados, que representa un 64,10% responde que el nivel de organización en la gestión administrativo del hospital Regional Daniel Alcides Carrión es buena, un 29,49% considera que es moderada y solo un 6,41% indica que es mala.

Interpretación. Los usuarios le dan una valoración favorable a la organización, esto podría estar relacionada por lo nuevo que es la infraestructura, los ambientes lucen modernos y ordenados, lo que para la institución sería una fortaleza.

Tabla 4 Nivel de la dimensión dirección de la gestión administrativa.

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	14	17,9
Moderada	46	59,0
Buena	18	23,1
Total	78	100,0

Figura 4 Nivel de la dimensión dirección de la gestión administrativa



Fuente. Cuestionario aplicado a usuarios.

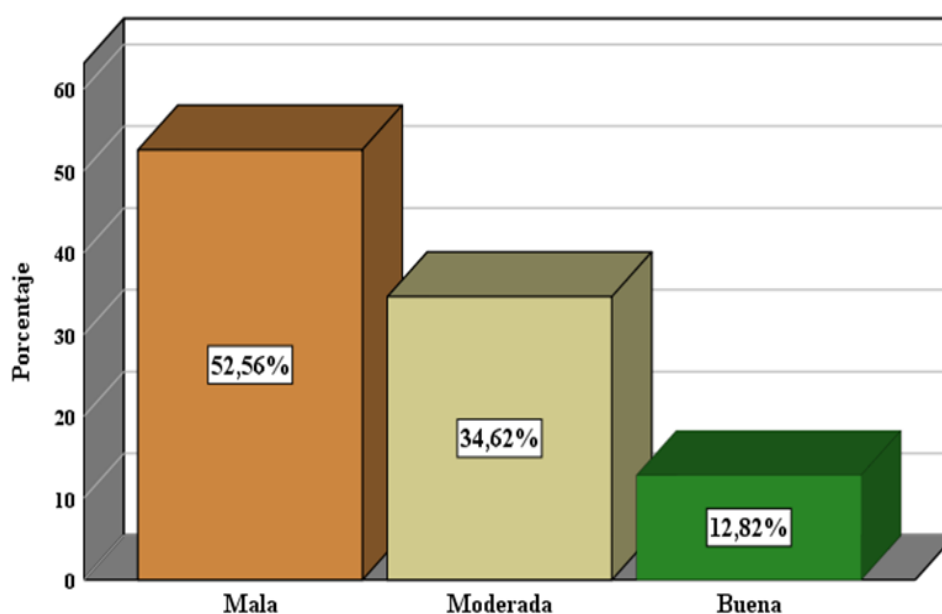
Análisis. En la figura 4 se observa en la dimensión dirección, un número considerable de encuestados, que representa un 58,97% responde que el nivel de dirección en la gestión administrativo del hospital Regional Daniel Alcides Carrión es moderada, un 23,08% considera que es buena y un porcentaje parecido 17,95% indica que es mala.

Interpretación. El valor moderado hallado para esta dimensión podría estar asociado con el liderazgo en la prestación del servicio.

Tabla 5 Nivel de la dimensión control de la gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	41	52,6
Moderada	27	34,6
Buena	10	12,8
Total	78	100,0

Figura 5 Nivel de la dimensión control de la gestión administrativa



Fuente. Cuestionario aplicado a usuarios.

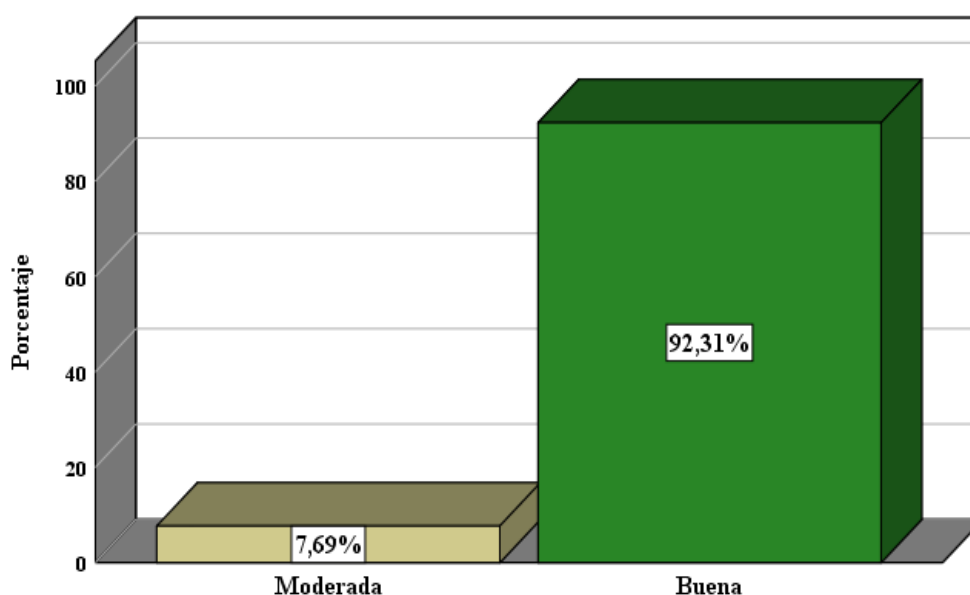
Análisis. En la figura 5 se observa en la dimensión control, un número considerable de encuestados, que representa un 52,56% responde que el nivel de control en la gestión administrativo del hospital Regional Daniel Alcides Carrión es mala, un 34,62% considera que es moderada y un bajo porcentaje, 12,82% considera que es buena.

Interpretación. Los hallazgos sugieren que los usuarios no perciben que los profesionales de la salud sean supervisados, y por lo tanto hay un gran margen para la mejora.

Tabla 6 Nivel de la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio de salud.

	Frecuencia	Porcentaje
Moderada	6	7,7
Buena	72	92,3
Total	78	100,0

Figura 6 Nivel de la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio de salud.



Fuente. Cuestionario aplicado a usuarios.

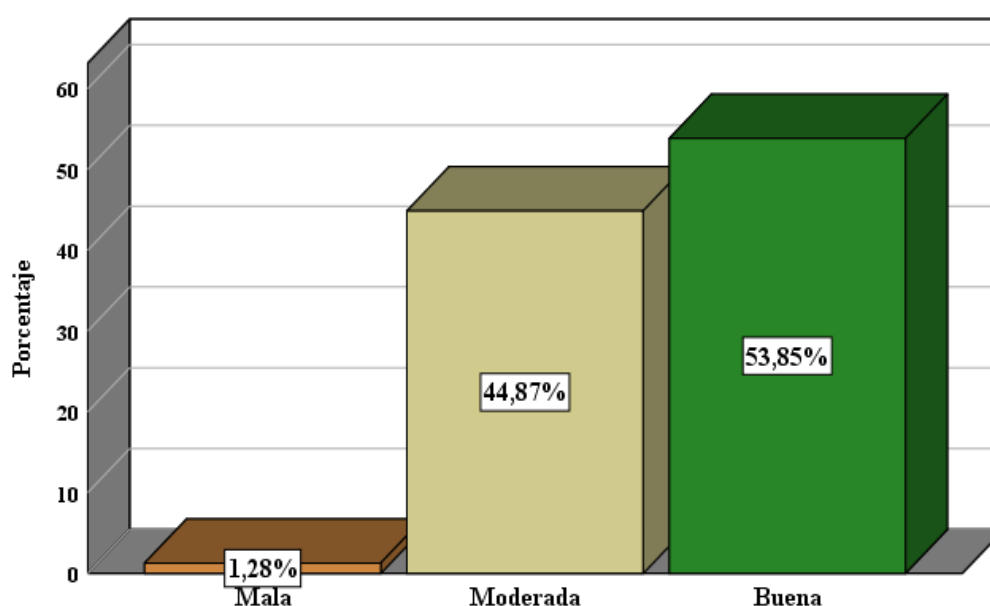
Análisis. En la figura 6 se observa en la dimensión elementos tangibles, un número considerable de encuestados, que representa un 92,31% responde que el nivel de elementos tangibles en la calidad de servicio de salud del hospital Regional Daniel Alcides Carrión es BUENA, y solo un 7,69% considera que es moderada.

Interpretación. Los hallazgos revelan que la percepción de los usuarios es bastante positiva respecto de las condiciones físicas del hospital, esto podría estar relacionado con lo nuevo del hospital.

Tabla 7 Nivel de la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio de salud

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	1	1,3
Moderada	35	44,9
Buena	42	53,8
Total	78	100,0

Figura 7 Nivel de la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio de salud



Fuente. Cuestionario aplicado a usuarios.

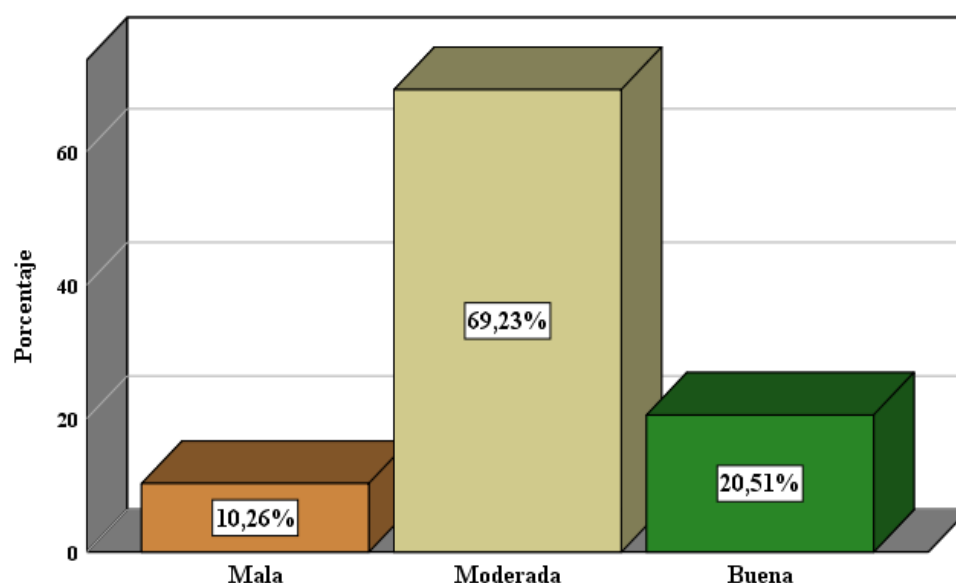
Análisis. En la figura 7 se observa en la dimensión fiabilidad, un número significativo de encuestados, que representa un 53,85% responde que el nivel de fiabilidad en la calidad de servicio de salud del hospital Regional Daniel Alcides Carrión es buena, un 44,87% considera que es moderada y solo un 1,28% considera que es mala.

Interpretación. Este hallazgo demuestra que la percepción del usuario respecto al servicio recibido es confiable, y destaca las competencias profesionales del personal.

Tabla 8 Nivel de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio de salud

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	8	10,3
Moderada	54	69,2
Buena	16	20,5
Total	78	100,0

Figura 8 Nivel de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio de salud



Fuente. Cuestionario aplicado a usuarios.

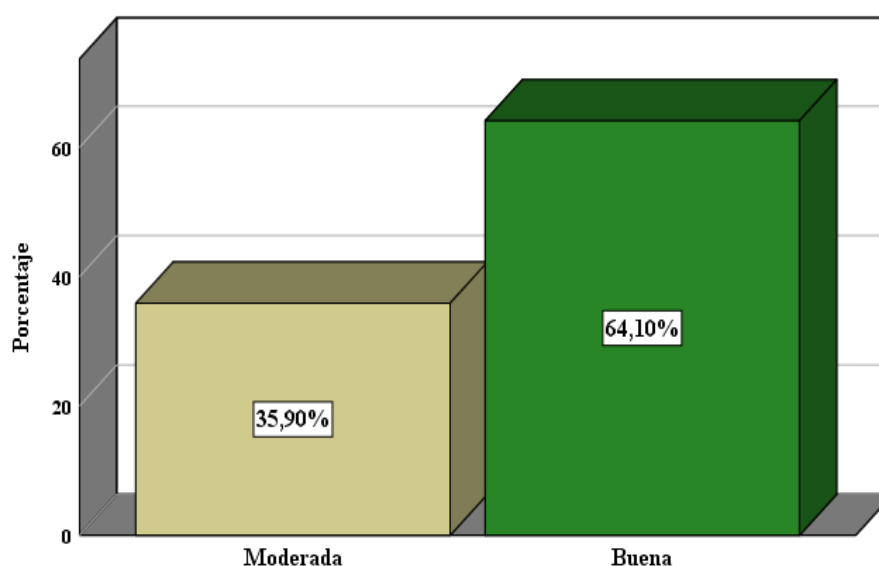
Análisis. En la figura 8 se observa en la dimensión capacidad de respuesta, un número bastante alto de encuestados, que representa un 69,23% responde que el nivel de la capacidad de respuesta en la calidad de servicio de salud del hospital Regional Daniel Alcides Carrión es moderada, un porcentaje menor 20,51% considera que es buena y solo un 10,26% considera que es mala.

Interpretación. Estos hallazgos demuestran que los usuarios tienen la percepción de que la rapidez de la atención es aceptable pero no buena, hay margen para la mejora.

Tabla 9 Nivel de la dimensión seguridad de la calidad de servicio de salud

	Frecuencia	Porcentaje
Moderada	28	35,9
Buena	50	64,1
Total	78	100,0

Figura 9 Nivel de la dimensión seguridad de la calidad de servicio de salud



Fuente. Cuestionario aplicado a usuarios.

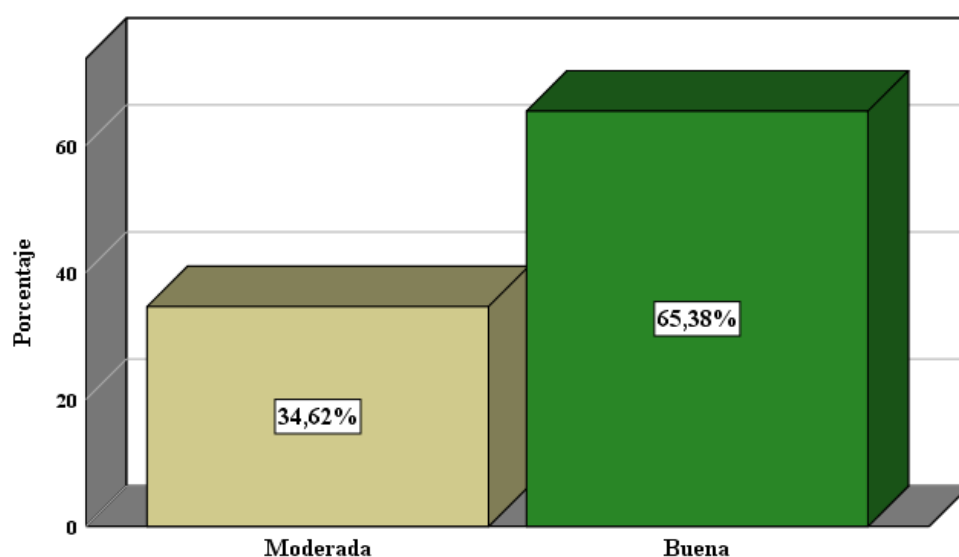
Análisis. En la figura 9 se observa en la dimensión seguridad, un número muy significativo de encuestados, que representa un 64,10% responde que el nivel de seguridad en la calidad de servicio de salud del hospital Regional Daniel Alcides Carrión es buena, un 35,90% considera que es moderada y no hay encuestados que consideren que el nivel de seguridad sea malo.

Interpretación. Este resultado demuestra que la mayoría de los usuarios siente que la atención recibida genera confianza, pero todavía se puede mejorar.

Tabla 10 Nivel de la dimensión empatía en la calidad de servicio de salud

	Frecuencia	Porcentaje
Moderada	27	34,6
Buena	51	65,4
Total	78	100,0

Figura 10 Nivel de la dimensión empatía en la calidad de servicio de salud



Fuente. Cuestionario aplicado a usuarios.

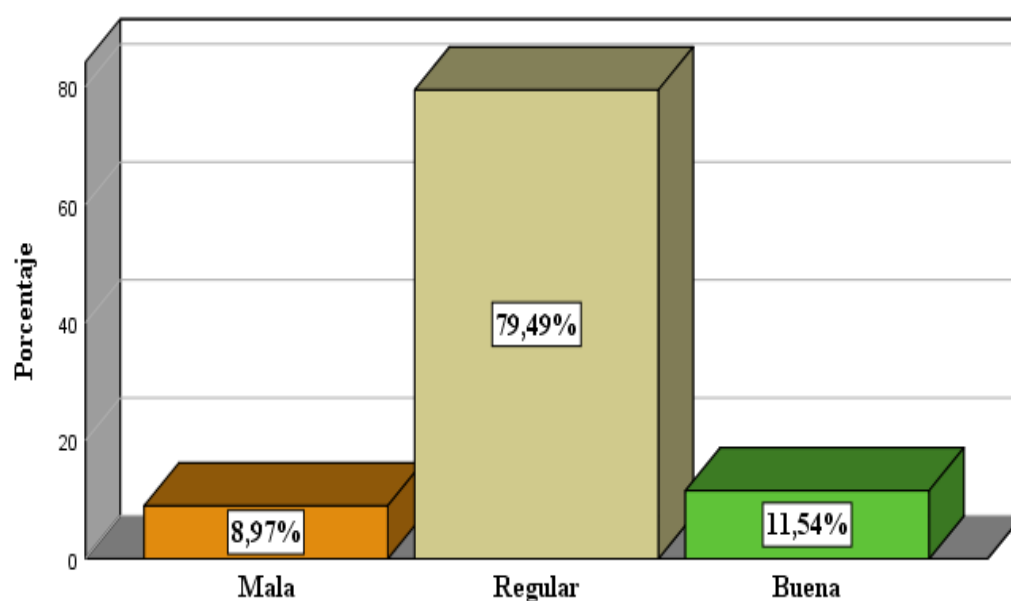
Análisis. En la figura 10 se observa en la dimensión empatía, un número bastante alto de encuestados, que representa un 65,38% responde que el nivel de empatía en la calidad de servicio de salud del hospital Regional Daniel Alcides Carrión es buena, un 34,62% considera que es moderada.

Interpretación. Este hallazgo demuestra que el usuario percibe un trato cortés por parte de los profesionales de la salud, favoreciendo una experiencia positiva a pesar de la enfermedad.

Tabla 11 Nivel de la gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	7	9,0
Regular	62	79,5
Buena	9	11,5
Total	78	100,0

Figura 11 Nivel de la gestión administrativa



Fuente. Cuestionario aplicado a los usuarios.

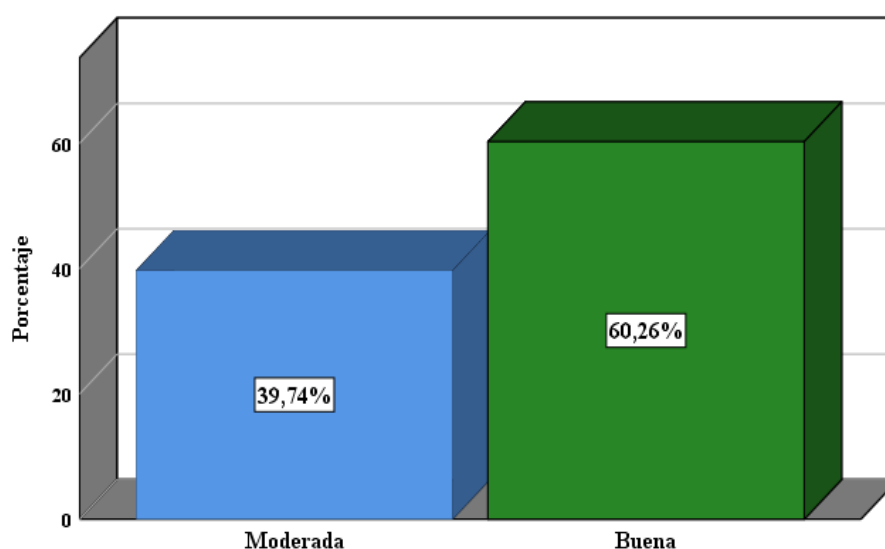
Análisis. En la figura 11 se observa en la variable nivel de gestión administrativa, una cantidad significativa de encuestados, que representa un 79,49% manifiesta que el nivel gestión administrativo del hospital Regional Daniel Alcides Carrión es moderada, un 11.54 % considera que la gestión administrativa es buena y un 8,97% considera que es mala.

Interpretación. Estos hallazgos señalan que la gestión administrativa desde la mirada del usuario es aceptable, no obstante, hay elementos que requieren mejora.

Tabla 12 Nivel de la calidad de servicio de salud.

	Frecuencia	Porcentaje
Moderada	31	39,7
Buena	47	60,3
Total	78	100,0

Figura 12 Nivel de la calidad de servicio de salud



Fuente. Cuestionario aplicado a los usuarios.

Análisis. En la figura 12 se observa en la variable calidad de servicios de salud, una importante cantidad de encuestados, que representa un 60,26% manifiesta que el nivel de la calidad de servicios de salud del hospital Regional Daniel Alcides Carrión es buena, un 39.74 % y un 39,74% considera que la calidad de servicios de salud que es moderada.

Interpretación. Estos hallazgos revelan que la atención recibida en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión es favorable desde la percepción del usuario, y que el hospital en general cumplió con sus expectativas de salud.

4.3. Prueba de hipótesis

4.3.1. Hipótesis general

H_0 : No existe relación estadística significativa entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio en salud en los usuarios del Hospital Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco 2023.

H_1 : Existe relación estadística significativa entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio en salud en los usuarios del Hospital Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco 2023.

Nivel de significancia

Nivel de confianza : 0.95

α : 0.05

Estadístico de prueba

Prueba utilizada : Coeficiente de correlación de Pearson

p valor calculado : 0,033

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05 se rechaza la H_0

Si p-valor > 0.05 se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

Toma de decisión

Como el p valor calculado es 0,033 y es menor que el nivel de significancia ($\alpha=0,05$) se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 .

Tabla 13 *Tabla de correlación de Pearson*

		Correlaciones	
		V1 Gestión administrativa	V2 Calidad de servicio
V1 Gestión administrativa	Correlación de Pearson	1	-,241*
	Sig. (bilateral)		,033
	N	78	78
V2 Calidad de servicio	Correlación de Pearson	-,241*	1
	Sig. (bilateral)	,033	
	N	78	78

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

Al aplicar la prueba estadística coeficiente de correlación de Pearson, con un nivel de significancia al 95% se observa que el valor calculado (0,033) es menor que el valor α (0,05), por lo mismo, de conformidad a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, **existe correlación entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicios de salud**. Asimismo, se advierte un Rho de Pearson -,241, lo que indica una correlación débil inversa entre la variable “Gestión administrativa” y la variable “Calidad de servicios de

salud” del hospital Regional Daniel Alcides Carrión. La gestión administrativa es uno de los elementos de la calidad de servicio de salud, pero también la calidad de servicio de salud puede estar influenciado por otros componentes no observados en el presente trabajo de investigación.

Hipótesis específicas

Para la evaluación de las hipótesis específicas se usó la misma forma estadística realizada para la hipótesis general.

4.4. Discusión de resultados

El objetivo general del presente trabajo de investigación es determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de salud a los usuarios que acuden al Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - Cerro de Pasco, 2023. Los resultados encontrados evidencian una relación negativa estadísticamente significativo entre ambas variables ($r = -0,241$; $p = 0.033$) por lo que se aceptó la hipótesis alterna. De forma descriptiva el 79,49% percibe a la gestión administrativa como moderada, en contraste, el 60,26% de los usuarios valora la calidad de servicio como buena. Los resultados observados permiten entender que la gestión administrativa es un elemento que tiene relación con la percepción del usuario sobre la calidad de servicio, no obstante, la débil correlación pone en evidencia que la percepción del usuario puede depender también de otros componentes asistenciales, no estudiados en el presente trabajo.

Las evidencias encontradas en el presente trabajo de investigación demuestran una relación con lo propuesto por Chiavenato, quien entiende a la gestión administrativa de una forma integral, concluyendo que es un proceso estratégico que condiciona la creación de entornos favorables para brindar excelentes servicios de salud.

Igualmente, la información obtenida halla fundamento en lo planteado por Avedis Donabedian, quien sustenta que la calidad de servicio de salud obedece a la

coexistencia de tres elementos; estructura, proceso y resultados, por tanto, sobre lo que se hace con estos tres elementos será reflejado en la percepción del usuario sobre la calidad de servicio de salud.

En la realidad del Hospital Daniel Alcides Carrión, los datos obtenidos indican que hay una percepción moderada sobre la gestión administrativa, por el contrario, la calidad de servicio al usuario fue percibida preferentemente como buena. Estos resultados se pueden explicar a través del modelo de Donadebian, quien reconoce que la apreciación del usuario respecto de la calidad de servicio no es excepcional a la gestión administrativa, por lo que variables como las condiciones físicas del hospital, las competencias de los profesionales y otros factores no estudiados en el presente trabajo, podrían haber servido para tener una apreciación favorable en las dimensiones de calidad de servicio.

Los hallazgos tienen correspondencia con el modelo SERQUAL, que suscribe que la calidad de servicio tiene base multidimensional sustentada en la percepción material e inmaterial del servicio recibido por el usuario, esto crea de alguna manera una correspondencia con los resultados obtenidos en el presente estudio

Los resultados de la presente investigación se corresponden con el estudio de Garis (2018) quien identifica valores altos de satisfacción de los usuarios, no obstante, señala oportunidad de mejora en el proceso administrativo, realidad semejante al presente estudio. Balcázar Daza (2020) argumenta que afianzar la gestión administrativa se refleja positivamente en la calidad de servicio hospitalario. El trabajo realizado en la Municipalidad de Yanacancha da cuenta de una relación estadística significativa entre ambas variables, mostrando que una administración eficiente significa una excelente percepción del usuario.

CONCLUSIONES

La presente investigación llega a la conclusión: existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de salud en los usuarios del hospital Daniel Alcides Carrión, en el periodo 2023 ($r = -0,241$; $p = 0,033$). Igualmente, la gestión administrativa tuvo una percepción de predominio moderado, y la calidad de servicio de salud fue valorado por la mayoría como buena. La relación demuestra que un componente diferenciador de la calidad de servicio de salud es la gestión administrativa, no obstante, también pueden ser influenciados por otros factores propios del servicio hospitalario.

Se llega a la conclusión que la gestión administrativa presenta una relación estadística significativa con la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio de salud, donde se advierte que una eficiente gestión hospitalaria favorece la mejora de la percepción de los usuarios de las condiciones de infraestructura del hospital.

Se llega a la conclusión que la gestión administrativa presenta una relación estadística significativa con la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio de salud, donde se advierte que una eficiente gestión hospitalaria favorece la mejora de la percepción de los usuarios respecto del cumplimiento de los servicios ofrecidos por el hospital.

Se llega a la conclusión que la gestión administrativa presenta una relación estadística significativa con la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio de salud, donde se advierte que una eficiente gestión hospitalaria favorece la mejora de la percepción de los usuarios respecto de la rapidez y competencias con la que son atendidos los usuarios que acuden al hospital.

Se llega a la conclusión que la gestión administrativa presenta una relación estadística significativa con la dimensión seguridad de la calidad de servicio de salud, donde se advierte que una eficiente gestión hospitalaria favorece la mejora de la

percepción de los usuarios respecto al cumplimiento de las expectativas y necesidades resueltas por el hospital.

Se llega a la conclusión que la gestión administrativa presenta una relación estadística significativa con la dimensión empatía de la calidad de servicio de salud, donde se advierte que una eficiente gestión hospitalaria favorece la mejora de la percepción de los usuarios respecto del buen trato recibido durante la atención de salud.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a las autoridades del hospital implementar y mantener un sistema de gestión de calidad efectivo, asegurando que todos los procesos administrativos estén en línea con las políticas y normas del Ministerio de Salud y el Gobierno Regional.

Se recomienda fortalecer la planificación, la organización, los procesos de gestión y control, promover el trabajo interdisciplinario y la capacitación continua del personal para lograr objetivos institucionales y mejorar los resultados de la salud.

Evaluación formal de impacto, teniendo en cuenta los cambios administrativos, desarrollo de planes de acción específicos y fortalecimiento de los canales de comunicación internos y externos para contrarrestar los cambios de resistencia y lograr una gobernanza efectiva, a mediano y largo plazo.

Monitorear la formulación, distribución, capacitación y evaluación de protocolos administrativos técnicos y estándares, así como programación de capacitación para empleados que interactúan con los usuarios.

Racionalice la distribución y disponibilidad de personas, recursos económicos y materiales, priorice la atención directa al usuario y la optimización del presupuesto.

Se recomienda a los establecimientos de salud de mayor complejidad alentar próximas investigaciones integrando variables como satisfacción del usuario, cultura institucional, clima laboral y otros a fin de extender los conocimientos sobre los factores que intervienen en la calidad de servicio de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón Paz, I. A., & Becerra Eneque, Y. A. (2018). *La gestión y su influencia en la calidad del servicio hospitalario en el Hospital regional "Docente las Mercedes"* [Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/3510/BC-TES-TMP-2322.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aranaz Andrés, J. M. (2017). *La gestión sanitaria orientada hacia la calidad y seguridad de los pacientes*. Fundación Mapfre. <https://documentacion.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/i18n/media/group/1101694.do>
- Balcázar Daza, A. M. (2020). Gestión administrativa en entidades sociales del estado E.S.S hospitales de Cundinamarca. *Lúmina*, 21. <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/Lumina/article/view/3444/6034>
- Cabana Fanola, H. G. (2018). *Gestión administrativa y servicios de atención al usuario en los establecimientos de salud de la Región Callao* [Universidad Nacional Federico Villarreal]. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/2180>
- Ccorahua Cerdan, E. (2019). *Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios, 2019*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53197/Ccorahua_CE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cerna Cueva, E. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho, 2018*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31995/Cerna_CE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2001). *ADMINISTRACIÓN Teoría, Procesos y Práctica* (Tercera edición). www.elsolucionario.net

- Donabedian, A. (2005). Evaluating the Quality of Medical Care. *The Milbank Memorial Fund Quarterly*, 83(4), 166–203.
- Flores Arévalo, J., & Barbarán Mozo, H. P. (2021). Gestión Hospitalaria: una mirada al desarrollo de sus procesos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2).
<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/368/458>
- Flores Torres, D. E. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión-Callao*, 2016.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6174/Flores_TDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Garis, A. H. (2018). *Instrumentos de medición y gestión de la calidad en la atención de los servicios hoteleros hospitalarios en base a la percepción de los pacientes* [Universidad nacional de Mar del Plata].
<https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/2535/1/garis.2016.pdf>
- Guzmán Gutiérrez, A. R., & Ramos Cruz, J. R. (2018). *Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación Pasco - 2017* [UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN].
<http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/621/1/TESIS%20CALIDAD%20DE%20SERVICIO.pdf>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación* (Mc Graw Hill, Ed.; 6a ed.). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huamán Vásquez, P. M. (2021). *Gestión administrativa y calidad del servicio hospitalario en el hospital César Garayar García de Equitos, Loreto. Tesis*.
https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/7363/Patricia_Tesis_Maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Koontz, Harold., Weihrich, Heinz., & Cannice, Mark. (2012). *Administración : una perspectiva global y empresarial* (14a edición). McGraw-Hill Interamericana.

- MINSA. (2008). *Documento Técnico: Modelo de gestión hospitalaria*.
https://www.saludarequipa.gob.pe/goyeneche/doc/NORMAS/NORMATIVA_EN_SALUD/25B%20Lineamientos%20de%20Gestion%20Hospitalaria%2029102009_anteproyecto_2009.pdf
- Münch, L. (2010). *ADMINISTRACIÓN Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (Pearson Educación, Ed.; Primera edición).
- Reynaga Salazar, S. L. (2020). *Gestión hospitalaria en la calidad de servicio del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2019* [Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43437/Reynaga_SL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración* (Pearson Educación, Ed.; Octava edición). www.FreeLibros.com
- Rodríguez Ríos, G., Peñarrieta García, M., Ajila Barreiro, D., Moreno Peñarrieta, K., Rodríguez Peñarrieta, G., Rodríguez Peñarrieta, S., & Rodríguez Cardona, V. (2018). *Habilidades gerenciales hospitalaria: Cómo desarrollar una gestión administrativa exitosa* (Ediciones Uleam, Ed.; Primera).
- Santos López, K. B., & Chávez Yanccehuallpa, A. C. (2019). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2018* [Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión].
http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1596/1/T026_47583859_T.pdf
- Ureta Tolentino, J. M. (2019). *Satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención del personal de salud del servicio de Emergencia, Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco, 2019* [UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN].
http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2230/1/T026_41072346_M.pdf
- Vargas Huaman, Y. N. (2019). *Gestión administrativa y el programa presupuestal de enfermedades no transmisibles en el Hospital Daniel Alcides Carrion, Pasco - periodo 2017*. UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION.

Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64. <https://www.researchgate.net/publication/200827786>

ANEXOS

Cuestionario para valorar la Gestión administrativa en el Hospital Regional Dr. Daniel Alcides Carrión García, Cerro de Pasco.

Instrucciones: Esta encuesta está dirigida al usuario que acude a los diferentes servicios del Hospital Regional Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, tiene como objetivo conocer la percepción de la calidad de servicio recibido. La información será utilizada exclusivamente con fines académicos. Se recomienda leer cada ítem y seleccionar una de las 5 alternativas más apropiada para usted. Se mantendrá la confidencialidad de las respuestas. Marcar con un aspa la alternativa elegida. No existen respuestas "buenas" o "malas". Solo se requiere una respuesta sincera.

Apellidos y nombres:

Edad:

Sexo:

Procedencia:

Ocupación:

Servicio al que acude:

Grado de instrucción:

Nº	Ítems	Valoración				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Planificación					
1	¿La Misión del hospital ha sido definida y es de conocimiento público? (se exhibe en un cuadro o en la pared)					
2	¿La Visión del hospital ha sido definida y es de conocimiento público? (se exhibe en un cuadro o en la pared)					
3	¿Los objetivos institucionales son exhibidos en alguna parte del hospital y/o área de hospitalización?					
4	¿Cuándo usted realiza algún trámite de atención le es fácil conocer los requisitos y pasos que debe seguir dentro de la institución?					
5	¿Los requisitos de atención al cliente también se encuentran en la página web del Hospital Regional Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco?					
	Organización					
6	¿Los ambientes del área de hospitalización se encuentran adecuadamente distribuidos?					
7	¿Considera que el personal de hospitalización conoce sus funciones de los cargos que ocupan?					
8	¿Considera que el hospital cuenta con personal adecuado para la atención?					
9	¿Percibe que las áreas de hospitalización responden a las necesidades del usuario?					
10	¿El hospital cuenta con un área de información y comunicación que facilita la atención al usuario?					
11	¿Considera que los medicamentos, el instrumental, equipos u otros, son provistos en forma oportuna y adecuada para la atención al paciente?					
12	¿Considera que el personal de limpieza cumple con sus funciones adecuadamente?					
13	¿Percibe que el área de hospitalización está bien organizada?					
	Dirección					
14	¿Considera que los médicos organizan, dirigen, supervisan y controlan la calidad de atención al paciente?					
15	¿Considera que el jefe de servicio evalúa la atención al paciente y si el resultado no es adecuado, dispone la aplicación de medidas correctivas?					
16	¿Percibe que varios profesionales opinan y participan en la atención al paciente?					
17	¿Percibe que los profesionales de salud han sido reconocidos por la calidad de atención brindados al usuario por parte de los directivos?					
18	¿Considera que los profesionales de salud se sienten motivados por el trabajo que realizan?					
	Control					
19	¿Conoce si se evalúa el desempeño laboral del personal de salud por la atención que realiza?					
20	¿Considera que se han adoptado mejoras de atención al paciente en el área de hospitalización?					

Cuestionario para valorar la Calidad de Servicio de Salud en el Hospital Regional Dr. Daniel Alcides Carrión García, Pasco, 2024.

Instrucciones: Esta encuesta está dirigida al usuario que acude a los diferentes servicios del Hospital Regional Dr. Daniel Alcides Carrión García – Pasco, tiene como objetivo conocer la percepción de la calidad de servicio recibido. La información será utilizada exclusivamente con fines académicos. Se recomienda leer cada ítem y seleccionar una de las 5 alternativas más apropiada para usted. Se mantendrá la confidencialidad de las respuestas. Marcar con un aspa la alternativa elegida. No existen respuestas "buenas" o "malas". Solo se requiere una respuesta sincera.

Apellidos y nombres:

Edad:

Sexo:

Procedencia:

Ocupación:

Servicio al que acude:

Grado de instrucción:

N°	Ítems	Valoración				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Elementos tangibles					
1	¿El mobiliario del área de hospitalización es cómodo y confortable?					
2	¿Los equipos de rayos x, ecografía, TAC y otros, son modernos, operativos y de uso inmediato?					
3	¿El ambiente del área de hospitalización se mantiene limpio y es agradable?					
4	La cantidad de camillas, camas, y silleterías del área de hospitalización, ¿son suficientes?					
5	¿Los servicios higiénicos están limpios y ventilados?					
6	¿La señalización para llegar al área de hospitalización son adecuadas y visibles?					
7	¿Considera que la vestimenta que utiliza el personal es agradable y adecuada?					
8	¿La ropa de cama, colchón y sábanas son confortables y limpios?					
	Fiabilidad					
9	¿Se realiza visita médica diaria y absuelve sus dudas?					
10	¿La información recibida sobre su salud le es comprensible?					
11	¿La explicación que le proporcionan sobre el uso de los medicamentos le es entendible?					
12	¿Los resultados de laboratorio son explicados de forma adecuada y comprensible?					
13	¿El diagnóstico y tratamiento recibido ha sido adecuado?					
14	¿Considera que existe coordinación entre los profesionales que trabajan en el área de hospitalización y otras áreas?					
15	¿Conoce si en la historia clínica se registra adecuadamente la evolución de su enfermedad?					
16	¿Considera que los resultados de los exámenes de laboratorio y radiológicos son confiables?					
17	¿Considera que el profesional de salud que le atiende tiene la capacidad necesaria para resolver su estado de salud?					
18	¿Los profesionales muestran interés en tratar su enfermedad?					
19	¿El tiempo que permanece o ha permanecido en el hospital es el adecuado?					
	Capacidad de Respuesta					
20	¿Considera que los trámites para su hospitalización han sido rápidos?					
21	¿Considera que los exámenes de laboratorio se han realizado con rapidez?					
22	¿Considera que las especialidades con las que cuenta el establecimiento son suficientes para una atención adecuada?					
23	¿Considera que el tiempo de atención es adecuado?					
24	¿Considera que los trámites realizados en el Alta son rápidos?					
	Seguridad					
25	¿Considera que los alimentos proporcionados están a temperatura adecuada y son higiénicas?					
26	¿Siente que su problema de salud fue resuelto?					
27	¿Durante su hospitalización se ha respetado su privacidad?					
28	¿Considera que el tratamiento otorgado fue adecuado?					
	Empatía					
29	¿Siente que el personal de salud conoce sus necesidades?					
30	¿Considera que el médico fue amable, respetuoso y paciente?					
31	¿Considera que el enfermero(a) y/o obstetra fue amable, respetuoso y paciente?					
32	¿Considera que el personal técnico fue amable, respetuoso y paciente?					
33	¿Considera que la atención del personal para la admisión y alta médica fue buena?					
34	¿Considera que el personal de hospitalización solucionó su problema de salud?					

I. Datos generales

Apellidos y nombres del evaluador : ARTEAGA LUIS, Ketty
Grado académico : Mg en Salud Pública y Comunitaria
Institución donde labora : Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - Pasco
Instrumento motivo de evaluación : a) Cuestionario para valorar la gestión administrativa
b) Cuestionario para valorar la calidad de servicio de salud
Autor del instrumento : Bach. Ali Joel Sanchez Martel
Título de la investigación : Gestión administrativa y calidad de servicio de salud a los usuarios que acuden al Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - Cerro de Pasco, 2023.

II. Aspectos de validación

Excelente Bueno Aceptable Deficiente Muy deficiente

	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente (00-20%)	Regular (21-40%)	Bueno (41-60%)	Muy bueno (61-80%)	Excelente (80-100%)
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					X
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de la investigación.					X
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos.					X
8	COHERENCIA	Hay coherencia entre las dimensiones e indicadores.					X
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10	OPORTUNIDAD	El instrumento será aplicado en el momento oportuno según sus procedimientos.					X

III. Promedio de valoración

92% EXCELENTE

IV. Opinión de aplicabilidad

Si, el instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado


Lic. Enl. Ketty L. Arteaga Luit
SUPERVISORA DE INVESTIGACIÓN Y CALIDAD
C.E.P. 30070 - PASCO - 2023

I. Datos generales

Apellidos y nombres del evaluador : YANAYACO COCHACHI, Noemi
Grado académico : Mg en Salud Pública y Comunitaria
Institución donde labora : Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - Pasco
Instrumento motivo de evaluación : a) Cuestionario para valorar la gestión administrativa
b) Cuestionario para valorar la calidad de servicio de salud
Autor del instrumento : Bach. Alf Joel Sanchez Martel
Título de la investigación : Gestión administrativa y calidad de servicio de salud a los usuarios que acuden al Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - Cerro de Pasco, 2023.

II. Aspectos de validación

	Excelente (5)	Bueno (4)	Aceptable (3)	Deficiente (2)	Muy deficiente (1)
INDICADORES	CRITERIOS				
1 CLARIDAD					X
2 OBJETIVIDAD					X
3 ACTUALIDAD					X
4 ORGANIZACIÓN					X
5 SUFICIENCIA					X
6 INTENCIONALIDAD					X
7 CONSISTENCIA					X
8 COHERENCIA					X
9 METODOLOGÍA					X
10 OPORTUNIDAD					X

III. Promedio de valoración

90% EXCELENTE

IV. Opinión de aplicabilidad

Si, el instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado

PROCESO-PRINCIPAL
EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS
Mg. Noemi Yanayaco Cochachi
C.P. 32564
Jefe de Construcción y Mantenimiento

I. Datos generales

Apellidos y nombres del evaluador : BERNARDO OSORIO, Juan
Grado académico : Mg en Salud Pública y Comunitaria
Institución donde labora : Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - Pasco
Instrumento motivo de evaluación : a) Cuestionario para valorar la gestión administrativa
b) Cuestionario para valorar la calidad de servicio de salud
Autor del instrumento : Bach. Ali Joel Sanchez Martel
Título de la investigación : Gestión administrativa y calidad de servicio de salud a los usuarios que acuden al Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - Cerro de Pasco, 2023.

II. Aspectos de validación

Excelente (5) Bueno (4) Aceptable (3) Deficiente (2) Muy deficiente (1)

	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente (00-20%)	Regular (21-40%)	Bueno (41-60%)	Muy bueno (61-80%)	Excelente (80-100%)
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					X
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de la investigación.					X
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos.					X
8	COHERENCIA	Hay coherencia entre las dimensiones e indicadores.					X
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10	OPORTUNIDAD	El instrumento será aplicado en el momento oportuno según sus procedimientos.					X

III. Promedio de valoración

92% EXCELENTE

IV. Opinión de aplicabilidad

Si, el instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado

HOSPITAL DANIEL A. CARRIÓN PASCO
ESPECIALIDAD EN CIRUGÍA
Lic. Enf. Juan BERNARDO OSORIO
CEP. 52794 RNE: 19615

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Método de investigación
Problema general ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio de salud en los usuarios que acuden al Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - Cerro de Pasco, 2023?	Objetivo general Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de salud a los usuarios que acuden al Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - Cerro de Pasco, durante el año 2023.	Hipótesis general Existe una relación estadística significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de salud en los usuarios que acuden al Hospital Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco 2023.	Variable independiente Gestión administrativa	Planeación	Tipo de investigación: Básica Método de investigación: Hipotético deductivo Diseño de investigación: No experimental, corte transversal, descriptivo correlacional.
				Organización	
				Dirección	
				Control	
Problemas específicos ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía de la calidad de servicio de salud en los usuarios que acuden al Hospital Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco durante el año 2023?	Objetivos específicos Determinar la relación entre gestión administrativa y los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía de la calidad de servicio de salud en los usuarios que acuden al Hospital Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco durante el año 2023	Hipótesis específicas Existe una relación estadística significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía de la calidad de servicio de salud en los usuarios que acuden al Hospital Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco 2023.	Variable dependiente Calidad de servicio de salud	Elementos tangibles	Muestra Conformada por 78 usuarios, seleccionados por muestreo no probabilístico de tipo intencional por conveniencia
				Fiabilidad	
				Capacidad de respuesta	
				Empatía	
				Seguridad	