



# **Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

Escuela de Posgrado

Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del Hospital de Barranca – 2022

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestro en Proyectos y Desarrollo Empresarial

Autor

Milton Jesus Nieto Chavez

Asesor

Dr. Danilo Hugo Carreño Ramírez

Huacho – Perú

2024



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

## LICENCIADA

*(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)*

Facultad de Derecho y Ciencias Políticas

Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas

## INFORMACIÓN

<b>DATOS DEL AUTOR (ES):</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>FECHA DE SUSTENTACIÓN</b>
Milton Jesus Nieto Chavez	45489209	15/08/2024
<b>DATOS DEL ASESOR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Danilo Hugo Carreño Ramírez	15589843	0000-0002-4854-2779
<b>DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CODIGO ORCID</b>
Policarpo Diomedes Márquez Valencia	15759625	0000-0001-7697-5064
Santos Benito Sánchez Garcia	19669483	0000-0001-5488-9691
Ana María Peralta Minchola	71130086	0000-0003-0266-4962

# GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL DE BARRANCA – 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://unjfsc.edu.pe">unjfsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
2	<a href="http://repositorio.autonoma.edu.pe">repositorio.autonoma.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1%
4	<a href="http://repositorio.utesup.edu.pe">repositorio.utesup.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://alicia.concytec.gob.pe">alicia.concytec.gob.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://repositorio.usmp.edu.pe">repositorio.usmp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="http://repositorio.unu.edu.pe">repositorio.unu.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="http://tesis.ucsm.edu.pe">tesis.ucsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%

**Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del  
Hospital de Barranca – 2022**

**Nieto Chavez Milton Jesús**

**Tesis de Maestría**

**Asesor: Danilo Hugo Carreño Ramírez**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRO EN PROYECTOS Y DESARROLLO EMPRESARIAL  
HUACHO  
2023**

## **DEDICATORIA**

A mis seres queridos que estuvieron apoyándome  
en este camino profesional.

*Nieto Chavez Milton Jesús*

## **AGRADECIMIENTO**

A la universidad, a la escuela de posgrado y a los catedráticos que formaron parte para la correcta culminación de esta investigación.

*Nieto Chavez Milton Jesús*

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>x</b>

### **CAPÍTULO I**

#### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b>	<b>3</b>
<b>1.2.1 Problema general</b>	<b>3</b>
<b>1.2.2 Problemas específicos</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b>	<b>3</b>
<b>1.3.1 Objetivo general</b>	<b>3</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b>	<b>3</b>
<b>1.4 Justificación de la investigación</b>	<b>4</b>
<b>1.5 Delimitaciones del estudio</b>	<b>4</b>
<b>1.6 Viabilidad del estudio</b>	<b>5</b>

### **CAPÍTULO II**

#### **MARCO TEÓRICO**

<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	<b>6</b>
<b>2.1.1 Investigaciones internacionales</b>	<b>6</b>
<b>2.1.2 Investigaciones nacionales</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Bases teóricas</b>	<b>7</b>
<b>2.3 Bases filosóficas</b>	<b>14</b>
<b>2.4 Definición de términos básicos</b>	<b>14</b>
<b>2.5 Hipótesis de investigación</b>	<b>15</b>
<b>2.5.1 Hipótesis general</b>	<b>15</b>

2.5.2 Hipótesis específicas	15
2.6 Operacionalización de las variables	16
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>METODOLOGÍA</b>	
3.1 Diseño metodológico	17
3.2 Población y muestra	17
3.2.1 Población	17
3.2.2 Muestra	17
3.3 Técnicas de recolección de datos	17
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	18
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>RESULTADOS</b>	
4.1 Análisis de resultados	19
4.2 Contrastación de hipótesis	29
<b>CAPÍTULO V</b>	
<b>DISCUSIÓN</b>	
5.1 Discusión de resultados	32
<b>CAPÍTULO VI</b>	
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
6.1 Conclusiones	33
6.2 Recomendaciones	33
<b>REFERENCIAS</b>	<b>35</b>
7.1 Fuentes bibliográficas	35
7.2 Fuentes hemerográficas	36
7.3 Fuentes electrónicas	37
<b>ANEXOS</b>	<b>38</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1.</i> Gestión Administrativa .....	19
<i>Tabla 2.</i> Planificación.....	20
<i>Tabla 3.</i> Organización .....	20
<i>Tabla 4.</i> Dirección .....	21
<i>Tabla 5.</i> Control.....	22
<i>Tabla 6.</i> Calidad de Atención.....	23
<i>Tabla 7.</i> Fiabilidad.....	24
<i>Tabla 8.</i> Capacidad de respuesta .....	25
<i>Tabla 9.</i> Seguridad.....	26
<i>Tabla 10.</i> Empatía .....	27
<i>Tabla 11.</i> Aspectos tangibles.....	28
<i>Tabla 12.</i> Prueba de normalidad.....	29
<i>Tabla 13.</i> Hipótesis general.....	29
<i>Tabla 14.</i> Hipótesis específica 1.....	30
<i>Tabla 15.</i> Hipótesis específica 2.....	30
<i>Tabla 16.</i> Hipótesis específica 3.....	31
<i>Tabla 17.</i> Hipótesis específica 4.....	31

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Porcentaje de la Gestión Administrativa .....</i>	19
<i>Figura 2. Porcentaje de la Planificación .....</i>	20
<i>Figura 3. Porcentaje de la Organización.....</i>	21
<i>Figura 4. Porcentaje de la Dirección.....</i>	22
<i>Figura 5. Porcentaje del Control .....</i>	23
<i>Figura 6. Porcentaje de la Calidad de Atención.....</i>	24
<i>Figura 7. Porcentaje de Fiabilidad.....</i>	25
<i>Figura 8. Porcentaje de la Capacidad de respuesta .....</i>	26
<i>Figura 9. Porcentaje de la Seguridad .....</i>	27
<i>Figura 10. Porcentaje de la Empatía .....</i>	28
<i>Figura 11. Porcentaje de los Aspectos tangibles .....</i>	28

## **RESUMEN**

**Objetivo:** Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios del hospital de Barranca, 2022. **Materiales y métodos:** fue de tipo aplicada, contó con un enfoque cuantitativo, fue correlacional, se rigió con el diseño no experimental de corte transversal, el conjunto poblacional fueron 20 trabajadores administrativos y 50 usuarios, conformando también la muestra, fue empleada la encuesta y cuestionario. **Resultados:** Fue posible evidenciar una correlación de 0.674, teniendo también una Sig. menor a 0.05. **Conclusiones:** Dicha relación fue positiva moderada significativa.

**Palabras claves:** Gestión administrativa, Calidad de atención, Satisfacción del usuario.

## **ABSTRACT**

Objective: Determine the relationship that exists between administrative management and the quality of care for users of the Barranca hospital, 2022. Materials and methods: it was applied, it had a quantitative approach, it was correlational, it was governed by the design cross-sectional experimental, the population group was 20 administrative workers and 50 users, also making up the sample, the survey and questionnaire were used. Results: It was possible to show a correlation of 0.674, also having a Sig. less than 0.05. Conclusions: This relationship was positive, moderately significant.

**Keywords:** Administrative management, Quality of care, User satisfaction.

## **INTRODUCCIÓN**

Para esta tesis se consideró como primera variable a la Gestión administrativa, siendo los procesos basados en lograr la optimización de recursos y corregir falencias para que se pueda ejecutar la planeación, organización, dirección y control de manera correcta, y mediante ello se pueda lograr los objetivos establecidos, lo cual también permite generar la Calidad de servicio, siendo esta la segunda variable, la cual abarca el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios por medio de un adecuado trato y desarrollo del servicio que requieren estos para sentirse satisfechos.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

En los tiempos actuales, las economías mundiales vienen atravesando diferentes problemas, como contracciones económicas y del PIB debido a la pandemia. Asimismo, esta circunstancia afectó a las economías de países emergentes, como los países latinoamericanos, lo cual implicó que las organizaciones tuvieran que gestionarse de una manera diferente y adecuarse a la situación. Para afrontar esta realidad, se enfatizó la importancia de la gestión administrativa, ya que abarca las actividades de las organizaciones y su objetivo de cumplir los resultados deseados, teniendo que modificar su gestión para ello.

Las organizaciones tuvieron que adecuarse a la transformación social, implicando el rediseño de sus procesos, políticas, considerando que los usuarios deseaban calidad aparte de ciertos rasgos del servicio, incluyendo garantía y seguridad sobre lo que adquirirán. Es por esto que la calidad de atención goza de una importancia significativa hasta a nivel mundial, ya que es un desafío para las organizaciones y es lo que se desea lograr.

Sobre este suceso, Pirona (2021) manifiesta que la gestión administrativa es la herramienta para afrontar estas implicancias, ya que permite actuar ante la vulneración del desarrollo de las organizaciones y rediseñar sus procesos y dirección gerencial, para enfocarse y adecuarse en desarrollar procedimientos para mantener la continuidad de sus operaciones. Generalmente se representa a la gestión con sus determinantes: planificación, organización, dirección y control, siendo estas los pilares para lograr una adecuada gestión que pueda garantizar una calidad de atención para los usuarios (Calero, 2016).

La OMS menciona que la calidad de atención, referido al aspecto de la salud, es el nivel en el que los servicios que se brinda pueden lograr que la salud de la población sea la adecuada. Siendo el tema de la salud un aspecto muy importante para la vida, por lo que resulta pertinente que se asegure la calidad de atención por medio de una correcta gestión administrativa.

La Organización Panamericana de la Salud mencionó en el año 2017 en una revista publicada que en los países desarrollados se ha tenido una tendencia a mejorar la calidad en la salud pública, enfatizando que aparte de cumplir de manera efectiva la atención a los pacientes se debe analizar las opiniones y percepciones e los usuarios, para medir su satisfacción sobre la atención recibida.

En el Perú se han orientado las políticas de salud pública a la creación de programas para que las personas puedan recibir una adecuada atención de servicio, siendo uno el denominado “Cola Cero”, el cual tuvo un impacto positivo, ya que se logró los resultados esperados, hecho que produjo que el Ministerio de Salud adecúe este programa en las demás instituciones relacionadas. Por otra parte, en 2018, la Contraloría General de la República recopiló que de los hospitales que debían implementar el mencionado programa se obtuvo que más del 70% no pudo; lo cual demuestra que la gestión administrativa de las instituciones era deficiente, generando quejas de los usuarios.

Basándonos en las investigaciones mencionadas, se determinó que el hospital de Barranca no lleva a cabo una adecuada gestión administrativa, con lo cual no puede ofrecer calidad de atención a los usuarios, lo que ocasiona deficiencias en las instalaciones, el incremento de esperas y la reducción del personal. Asimismo, los trabajadores no logran responder con eficacia a las dudas y reclamos de los usuarios, lo que ocasiona que la percepción de estos sobre la calidad de atención sea afectada, generando un bajo índice de satisfacción del usuario y el incremento de las quejas.

Considerando lo mencionado, la investigación se centra en enfatizar las falencias en la gestión administrativa del hospital de Barranca, para que las autoridades correspondientes puedan saberlas y realizar las acciones correspondientes para que puedan tener calidad en su servicio. Por lo cual el objetivo de esta investigación es establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios del hospital de Barranca.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios del hospital de Barranca, 2022?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Qué relación existe entre la planificación y la calidad de atención a los usuarios del hospital de Barranca, 2022?

¿Qué relación existe entre la organización y la calidad de atención a los usuarios del hospital de Barranca, 2022?

¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad de atención a los usuarios del hospital de Barranca, 2022?

¿Qué relación existe entre el control y la calidad de atención a los usuarios del hospital de Barranca, 2022?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios del hospital de Barranca, 2022.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Determinar la relación que existe entre la planificación y la calidad de atención a los usuarios del hospital de Barranca, 2022.

Determinar la relación que existe entre la organización y la calidad de atención a los usuarios del hospital de Barranca, 2022.

Determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad de atención a los usuarios del hospital de Barranca, 2022.

Determinar la relación que existe entre el control y la calidad de atención a los usuarios del hospital de Barranca, 2022.

#### **1.4 Justificación de la investigación**

**Conveniencia:** Se posibilitará hallar la importancia de la variable Gestión administrativa en el hospital de Barranca, y de poder hallar su relación con la variable Calidad de atención, siendo un tema de relevancia para la institución.

**Relevancia social:** La presente investigación busca beneficiar a los usuarios del hospital, para que esta pueda brindarles una atención de calidad. Asimismo, podrá beneficiar al hospital, ya que podrá saber sus falencias y realizar acciones para solucionarlos y poder mejorar sus servicios.

**Implicancia práctica:** La presente investigación podrá contribuir a los hospitales, para que puedan llevar a cabo una mejor gestión administrativa, y con el análisis de la problemática elaborar estrategias para brindar un mejor servicio a los usuarios.

**Valor teórico:** La investigación considera teorías relacionadas a las variables estudiadas para su composición teórica, con lo cual podrá ser base para próximos estudios relacionados.

**Valor metodológico:** Se emplea un instrumento para recabar los datos y para cumplir con los procedimientos de la metodología, además con el SPSS v.25.0 se procesó los datos recabados.

#### **1.5 Delimitaciones del estudio**

**Delimitación espacial:** Se realizó en el Hospital de Barranca.

**Delimitación temporal:** Entre el periodo 2022-2023.

**Delimitación social:** 20 trabajadores administrativos y 50 usuarios.

**Delimitación conceptual:** Gestión administrativa y Calidad de atención.

## **1.6 Viabilidad del estudio**

Fue posible contar con los recursos para comenzar y culminar la tesis de manera correcta y legal, priorizando los recursos financieros, materiales, información y autorización del objeto de estudio.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

Gómez (2021) en su tesis se basó en hacer un análisis sobre las variables en el centro mencionado. Se consideró descriptiva, transversal, exploratoria, no experimental, con enfoque mixto, se empleó la encuesta, teniendo como muestra a 150 pacientes, 5 médicos, un líder y una enfermera. Concluyó que se necesita de una adecuada gestión administrativa para brindar un servicio de calidad.

Rodríguez (2020) al elaborar su estudio refirió como objetivo: evaluar la influencia de la primera variable sobre la segunda. Tuvo los rasgos de ser descriptiva, correlacional, no experimental y cuantitativo, se decidió emplear la encuesta mediante el cuestionario para recabar los datos, fue abarcada la muestra por 375 personas. Quedó en evidencia que la correlación fue de 0.907 con una Sig.<0.05, siendo positiva y significativa.

Paredes (2020) cuando elaboró su estudio se centró en determinar el impacto de la primera variable sobre la segunda. Se consideró como descriptiva correlacional, de campo, bibliográfica documental, cuantitativo. La correlación obtenida fue de 0.898. Concluyó que la relación fue positiva moderada fuerte.

##### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Segura (2022) al elaborar su aporte investigativo se basó en identificar la relación entre las variables. Se consideró como correlacional, no experimental, transversal, se decidió emplear la encuesta, aplicada a la muestra de 363 usuarios. Fue obtenida una correlación de 0.864 con una Sig.<0.05, siendo directa positiva alta.

Martino (2022) en su tesis se centró en hallar la relación entre las variables. Fue básica, no experimental, correlacional, transversal, cuantitativa, se consideró una población de 71 trabajadores, se empleó la encuesta y cuestionario. Se logró identificar una correlación de 0.964 y una Sig. =0.05. Concluyó que la relación fue óptima.

Córdova (2020) al elaborar su investigación se basó en identificar la relación entre las variables. Se consideró correlacional, no experimental transversal y fue cuantitativa, acerca de la técnica e instrumento utilizado fue tanto la encuesta como el cuestionario, que se aplicó a la muestra de 60 trabajadores. La correlación fue de 0.852, con una Sig.<0.05, siendo positiva alta correlación entre las variables, siendo de 0.853 y un Sig. =0.000. Concluyó que la relación fue positiva alta.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Gestión administrativa**

#### ***A. Definiciones***

Esta variable se desprende de la administración científica, rama en la que el padre o autor más representativo fue Henry Fayol, el cual elaboró una investigación para lograr que los trabajadores de una organización sean más eficientes, por lo cual se basó en las 4 determinantes, como lo son planear, organizar, dirigir y controlar, siendo los pilares de la misma y el modelo estándar que pueden aplicar los administradores en las organizaciones donde laboran. (Chiavenato, 2014).

Esta gestión administrativa abarca actividades para prevenir, corregir y dar paso a la toma de decisiones sobre hechos que perjudican el desarrollo del plan y solucionarlos. Sobre ello están de acuerdo Díaz y Zapata (2021), los cuales expresan que la administración se mide según los resultados logrados, con lo cual se puede reflejar las falencias o imposibilidades que no permiten el logro de estos.

#### ***B. Importancia***

La gestión administrativa goza de una alta relevancia, ya que es el cimiento para que se puedan ejecutar y potenciar los procedimientos que se llevan a cabo, y permite mantener el crecimiento y continuación de la organización. Ello se puede llevar a cabo si las organizaciones cuentan con directivos aptos con conocimientos sobre la utilización eficiente de recursos para lograr los resultados.

### ***C. Objetivos de la gestión administrativa***

Según Chiavenato (2014) considera los siguientes:

- Enfocarse en asegurar un desempeño alto de la organización por medio de la optimización de procesos.
- Realizar el control y seguimiento de los procesos que se realizan en la organización, para saber cómo se están desarrollando y si se orientan en lo que se desea conseguir.
- Aplicar modelos que puedan permitir que las actividades se realicen de manera más sencilla.
- A partir de la optimización de recursos y de los procesos ofrecer bienes y servicios con una mejor calidad al mercado en el que se enfoca la organización.
- Hallar las deficiencias encontradas, analizar los motivos y proponer planes de acción para solucionarlas teniendo en cuenta los recursos de la organización.
- Tomar decisiones hacia garantizar la consecución de los objetivos.
- Propiciar y desarrollar una cultura organizacional, basada en mejorar la gestión administrativa y que pueda ser constante para el desarrollo de la organización misma.

### ***D. La gestión administrativa en los centros de salud***

Rojas et al. (2020) aseguran que esta variable aporta en el desarrollo del hombre y del entorno que lo rodea, teniendo como objetivo generar riqueza y no comprometer los recursos del entorno. Con este equilibrio la organización lo considera como un pilar, que mediante su cumplimiento se puede permitir que las organizaciones prestadoras de servicios de salud puedan tener una mayor participación con los recursos obtenidos y a la vez generar beneficios para la sociedad. Esta orientación se diseña para cumplir en plazos futuros o indefinidos, requiriendo del compromiso y contribución de todas las partes involucradas que abarcan la organización.

Mencionan también que la administración en los servicios de salud ha ido cambiando y mejorando con el pasar del tiempo y de la historia de la administración general como rama filosófica; subrayando que la administración se fundamenta en utilizar efectiva y eficientemente los recursos que dispone la organización para lograr óptimos servicios de salud para beneficio del usuario, además de significar un menor impacto en la naturaleza.

### *E. Dimensiones de la gestión administrativa*

Koontz et al. (2012) consideran las siguientes:

- a) **Planificación:** Abarca la elaboración de planes para lograr determinados resultados en cierto plazo temporal, en el cual se incluyen las técnicas y procedimientos pertinentes para minimizar riesgos y se pueda asegurar la obtención de los resultados deseados.

#### **Indicadores**

1. **Objetivos:** Son los resultados o escenarios que desea que ocurra la organización tras un determinado periodo de tiempo.
  2. **Estrategias:** Son planes que ayudan a alcanzar los objetivos definidos.
  3. **Procedimientos:** Es una serie de actividades ordenadas que se llevan a cabo para alcanzar un objetivo específico.
- b) **Organización:** Se refiere a la asignación de recursos, responsabilidades y estructuras entre los grupos o áreas que conforman la organización, incluyendo métodos para realizar de manera efectiva las tareas y contribuir entre todos para el logro de los objetivos.

#### **Indicadores**

1. **División del trabajo:** Corresponde a la asignación de la especialización de cada fuerza laboral de la organización, dirigidas para cumplir determinadas tareas y puedan contribuir correcta y eficientemente para el logro de los resultados deseados.
  2. **Jerarquización:** Corresponde a la línea de mando o de poder dentro de una organización, en la cual se determina la autoridad de un área con respecto a otra, basándose en la estructura organizacional elaborada.
  3. **Departamentalización:** Incluye la distribución de tareas y la delegación de grupos de trabajo para realizar las actividades que les corresponde según su especialización, además de permitir la supervisión del desarrollo de los procesos.
- c) **Dirección:** Abarca la aplicación de las estrategias planeadas para lograr los objetivos establecidos, además de motivar a los trabajadores y enfatizar su liderazgo y comunicación.

#### **Indicadores**

1. **Supervisión directa:** Abarca la verificación y seguimiento que se realiza a los procesos, para observar cómo se están desarrollando considerando los lineamientos y políticas consideradas.

2. **Motivación:** Es el conjunto de estímulos internos o externos de la persona o grupo que le(s) propicia realizar ciertas acciones para satisfacer sus necesidades, o para esforzarse en lograr determinados resultados.
  3. **Trabajo en equipo:** Abarca la cooperación de un grupo de trabajadores, para que puedan contribuir cumpliendo sus tareas y por ende uniéndose para lograr la meta establecida.
- d) **Control:** Abarca las actividades enfocadas en verificar el progreso del cumplimiento de las tareas y de los resultados logrados, para compararlos con los resultados esperados y definir el progreso. Dando cabida a la toma de decisiones para corregir falencias o para optimizar los procesos que se estén desarrollando correctamente.

### **Indicadores**

1. **Establecimiento de estándares:** Abarca los criterios que se establece que se deben cumplir para lograr resultados esperados o para el correcto cumplimiento de tareas.
2. **Medición de resultados:** Implica evaluar los resultados obtenidos, para determinar la cercanía con los resultados esperados, asimismo se evalúa el desempeño de cada trabajador y de su contribución con los resultados obtenidos.
3. **Evaluación de desempeño:** Incluye la evaluación del rendimiento global de la organización, para determinar su nivel de eficacia en cumplir los objetivos establecidos.

## **2.2.2 Calidad de atención**

### ***A. Definiciones***

Valls y Román (2017) indican que proporcionar un servicio de alto nivel implica satisfacer las necesidades de los usuarios, lo que promueve una relación positiva con ellos.

Es la obligación de la organización de garantizar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios a través de los servicios proporcionados. (Ato, 2016).

### ***B. Características***

- **Intangibilidad:** Al abarcar la calidad de servicio operaciones, no se pueden percibir con los sentidos de las personas, ello relacionado al ámbito de la salud, corresponde a la atención que se le brinda a los usuarios. Asimismo, estos no pueden saber si se brindará un adecuado servicio, tampoco tocar estos servicios, solo pueden tocar los instrumentos o equipamientos que se utilice para la atención.

(Veliz y Villanueva, 2011)

- Inseparabilidad: Abarca que los servicios no se pueden dividir, esto se evidencia cuando se solicita un servicio por parte de un proveedor, a continuación, se realizan actividades estructuradas para producir ese servicio, realizándose conjuntamente con la solicitud y posterior entrega. Evidenciando que para la entrega de los servicios se deben realizar acciones estructuradas y organizadas. (Veliz y Villanueva, 2011)
- Heterogeneidad: Corresponde a que un servicio puede cambiar su manera de ejecutarse debido a ciertos factores del entorno, debido a que ofrecer un servicio de calidad representa un reto para las organizaciones, por lo cual realizan procedimientos y consideran políticas y estrategias para que puedan ejecutarse correctamente, las mismas que pueden variar según determinados acontecimientos que pueden condicionar su desarrollo. (Veliz y Villanueva, 2011)

### ***C. Atributos de la calidad de atención***

El Ministerio de Salud en el año 2014 elaboró un programa para gestionar correcta y oportunamente el trato de las organizaciones de la salud a los usuarios. El programa se basa en cumplir con los siguientes atributos para lograr una calidad de atención:

- Oportunidad: Corresponde a ofrecer más servicios a los usuarios, para evitar su exposición a riesgos que afecten su salud.
- Seguridad: Este aspecto puede demostrar a los usuarios que el servicio que se les entrega es seguro y libre de riesgos.
- Eficacia: Incluye el adecuado alcance de los resultados previstos o la forma en que se llevan a cabo los procedimientos.
- Accesibilidad sobre establecimientos sanitarios: Siendo el acceso para todas las personas, evitando barreras culturales, barreras socioeconómicas, etc.
- Integralidad: Abarca la convicción de la organización para promover y garantizar la vitalidad de la sociedad para los ciudadanos.
- Trabajo en equipo: Abarca la disposición y convicción de los trabajadores de colaborar para realizar sus tareas correctamente para lograr el objetivo común establecido.

- Intervención y consideración de las poblaciones organizadas: Se considera a las poblaciones para tomar decisiones estratégicas para favorecer su bienestar, cumpliendo ciertos criterios para su correcto desarrollo.
- Respetar a los usuarios: Abarca tratar con respeto y convicción a los usuarios.
- Información completa: Abarca que el personal debe contar con la información pertinente para solucionar las dudas de los usuarios.
- Satisfacción del usuario: Abarca el cumplimiento de las expectativas de los usuarios y de su percepción sobre el beneficio obtenido a partir del mencionado cumplimiento.

#### ***D. Dimensiones de la calidad de atención***

- a) **Fiabilidad:** Corresponde a la percepción de los usuarios con respecto al trato que le ofrecen los trabajadores de una organización, teniendo que ser de una manera comprometida y justa (Urriago, 2012).

##### **Indicadores**

1. **Tiempo de espera:** Es el tiempo que abarca desde el ingreso de los pacientes a las instalaciones del centro médico hasta que pasa a ser atendido.
  2. **Confidencialidad:** Es el criterio de seguridad de datos que se aplica a ciertos medios que recopilan información de las personas, además que es un valor relevante para la medicina, religión, etc.
  3. **Presentación personal:** Es la limpieza de la vestimenta de los trabajadores en la organización.
- b) **Capacidad de respuesta:** Es la capacidad o posibilidades en términos de conocimientos y habilidades de la organización en general para poder reaccionar ante las dudas o requerimientos de los usuarios. (GbAdvisors, 2023)

##### **Indicadores**

1. **Comportamiento del personal:** Abarca la manera en la que los trabajadores demuestran sus actitudes durante la atención a los usuarios.
2. **Atención oportuna:** Una atención en el momento oportuno puede fomentar relaciones duraderas con los usuarios, además de garantizar la disponibilidad de los servicios.
3. **Rapidez en la atención:** Abarca la celeridad o prontitud con la que los trabajadores atienden a los usuarios.

- c) **Seguridad:** Berrocal y Guerrero (2019) manifiestan que es el valor generado a partir de la formación de cada trabajador, resaltando sus conocimientos sobre la información que se brinda al usuario, junto con su personalidad que demuestra para atender las dudas y quejas del usuario, demostrando que están capacitados.

### **Indicadores**

1. **Cumplimiento de protocolo:** Es la disposición o iniciativa del personal para cumplir los protocolos asignados para determinados procesos o fases del accionar organizacional, buscando reducir riesgos que se puedan suscitar en los procesos del sistema de salud para los usuarios.
  2. **Confianza:** Es el valor generado por una organización en los usuarios, como parte de su estrategia para ofrecer su oferta, generando que estos se sientan satisfechos y se sientan seguros del servicio que recibe de la entidad.
- d) **Empatía:** Astrés y Cruz (2020) refieren que abarca la capacidad del personal de una organización de entender la situación que atraviesa cada usuario, y mostrar una actitud amable.

### **Indicadores**

1. **Atención individualizada:** Es la atención diferenciada para cada usuario, considerando la empatía para saber y entender la situación que pasa cada uno y adecuarse a fin de proporcionar un servicio de alta calidad, lo cual contribuye a la eficacia del sistema de salud pública.
  2. **Paciencia del personal:** Abarca la disposición de los trabajadores de atender las dudas o reclamos de los clientes, y mostrar una actitud pertinente.
  3. **Cordialidad del personal:** Es la actitud cortés o respetuosa que muestran los trabajadores, brindando una atención grata al cliente.
- e) **Aspectos tangibles:** Trujillo y Vera (2009) refieren que corresponde a los elementos de la organización que se pueden percibir con los sentidos, como lo son las instalaciones de la misma, la presentación de los trabajadores dentro de la organización, los equipos, los materiales, etc.

### **Indicadores**

1. **Ambiente físico:** Abarca el diseño y estructura de las instalaciones de la organización, junto con las medidas de seguridad y sanitarias para asegurar una confiable atención al cliente.

2. **Tecnología moderna:** Abarca las maquinarias que se utilizan para tener una mayor facilidad o exactitud con respecto al diagnóstico que se realiza a los pacientes.

### 2.3 Bases filosóficas

Bravo (2015) refiere a toda persona como un ser social por naturaleza, lo cual demuestra que tiene que interactuar con otras personas para desenvolverse, para establecer relaciones y para poder mantenerse satisfaciendo sus necesidades vitales, como la alimentación, vestimenta, hogar, comunicaciones. Con el pasar del tiempo y de la evolución, ello fue consolidando a un grupo que comanda al resto, siendo este el Estado, teniendo que cumplir su objetivo de brindar los servicios vitales a las personas para que puedan mantenerse, como luz, agua, transporte, camino.

Castro (2014) comenta la filosofía en la que se basa la prestación de servicios públicos, comenzando por el responsable de este acto, siendo el Estado, teniendo como finalidad mantener el cuidado y el orden en la sociedad, produciendo servicios a las personas para satisfacer sus necesidades. Pero para que se puedan producir los mencionados los ciudadanos deben pagar los tributos, ya que son estos la fuente de la que dispone el Estado para producir servicios y realizar obras para el bienestar social. Con lo cual este delega estas funciones a las autoridades locales y regionales en las Municipalidades, siendo pertinente que tengan un balance para verificar el progreso logrado, estableciéndolo como punto de partida para mejorar los servicios.

### 2.4 Definición de términos básicos

- **Administrativa:** Área laboral en la que se organizan los procesos y recursos para lograr los objetivos organizacionales.
- **Atención:** Corresponde a la concentración de una persona sobre un objeto, persona, cosa.
- **Calidad:** Corresponde a que un determinado producto o servicio cuenta con características que logran la satisfacción del cliente.
- **Gestión:** Abarca las acciones orientadas a direccionar y distribuir las actividades de una organización.
- **Satisfacción:** Corresponde al estado de conformidad de la persona por haber recibido lo que deseó de manera correcta.
- **Usuarios:** Representa a las personas que requieren de servicios.

## 2.5 Hipótesis de investigación

### 2.5.1 Hipótesis general

La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de atención a los usuarios del hospital de Barranca, 2022.

### 2.5.2 Hipótesis específicas

La planificación se relaciona significativamente con la calidad de atención a los usuarios del hospital de Barranca, 2022.

La organización se relaciona significativamente con la calidad de atención a los usuarios del hospital de Barranca, 2022.

La dirección se relaciona significativamente con la calidad de atención a los usuarios del hospital de Barranca, 2022.

El control se relaciona significativamente con la calidad de atención a los usuarios del hospital de Barranca, 2022.

## 2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Gestión administrativa</b>	Planificación	Objetivos
		Estrategias
		Procedimientos
	Organización	División del trabajo
		Jerarquización
		Departamentalización
	Dirección	Supervisión directa
		Motivación
		Trabajo en equipo
		Establecimiento de estándares

	Control	Medición de resultados
		Evaluación de desempeño
<b>Calidad de atención</b>	Fiabilidad	Tiempo de espera
		Confidencialidad
		Presentación personal

	Capacidad de respuesta	Comportamiento del personal
		Atención oportuna
		Rapidez en la atención
	Seguridad	Cumplimiento de protocolo
		Confianza
	Empatía	Atención individualizada
		Paciencia del personal
		Cordialidad del personal
	Aspectos tangibles	Ambiente físico
		Tecnología moderna

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **3.1 Diseño metodológico**

*Tipo:* Aplicada.

*Enfoque:* Cuantitativo.

*Nivel:* Correlacional, debido a que se enfocan hallar la relación entre las variables consideradas.

*Diseño:* No experimental de corte transversal.

### **3.2 Población y muestra**

#### **3.2.1 Población**

Fueron 20 trabajadores administrativos del hospital de Barranca y 50 usuarios.

#### **3.2.2 Muestra**

Fue censal, por lo que se consideró a las mismas cantidades que la población.

### **3.3 Técnicas de recolección de datos**

*Técnica:* Encuesta, con la que se recopiló información para complementar esta investigación.

*Instrumento:* Cuestionario, que se midió la confiabilidad empleando el alfa de Cronbach.

### **Confiabilidad de Gestión Administrativa:**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	12

### **Confiabilidad de Calidad de Atención:**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	13

## **3.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

Fue empleada la estadística, tanto la descriptiva, mediante la cual se presentó en tablas y figuras los resultados obtenidos a partir del instrumento, y la inferencial, con la cual se utilizó el software SPSS v.25.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de resultados

Tabla 1. Gestión Administrativa

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Deficiente	3	15,0
Nivel Regular	12	60,0
Nivel Eficiente	5	25,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

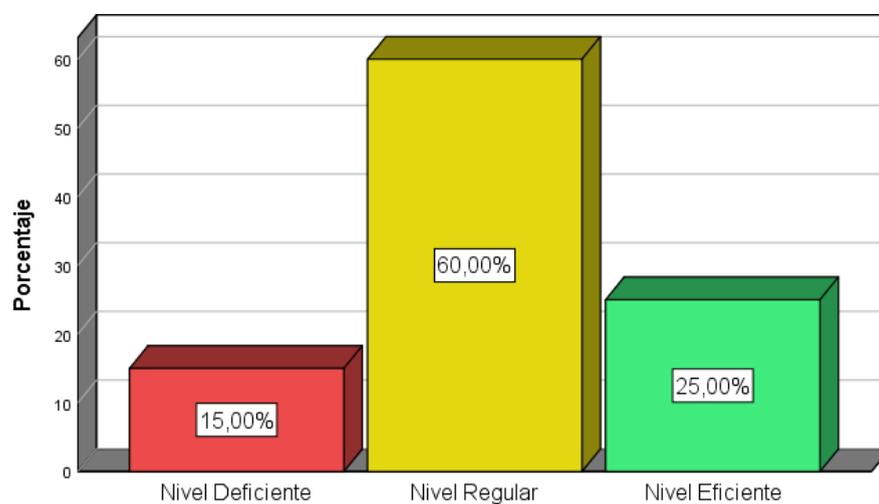


Figura 1. Gestión Administrativa

**Interpretación:** El 15,00% de los encuestados mencionan que la gestión administrativa tiene un nivel deficiente, el 60,00% la consideran regular y, finalmente, el 25,00% la califican como eficiente.

Tabla 2. Planificación

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Deficiente	5	25,0
Nivel Regular	9	45,0
Nivel Eficiente	6	30,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

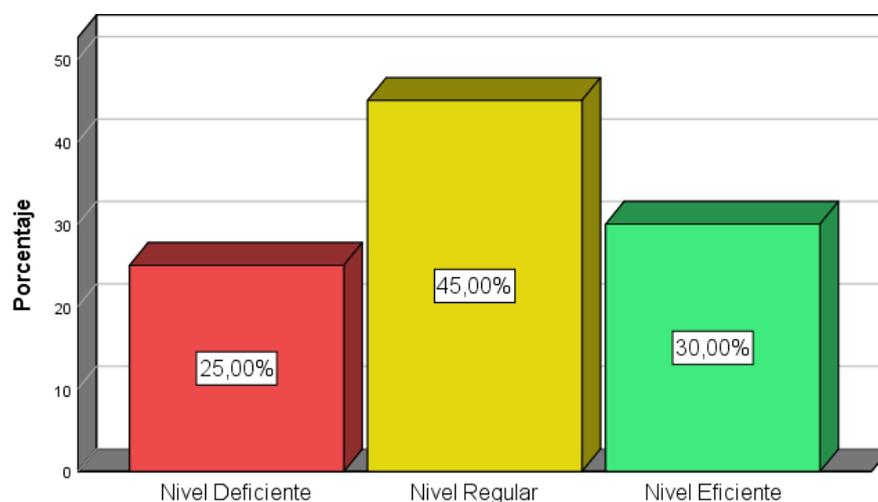
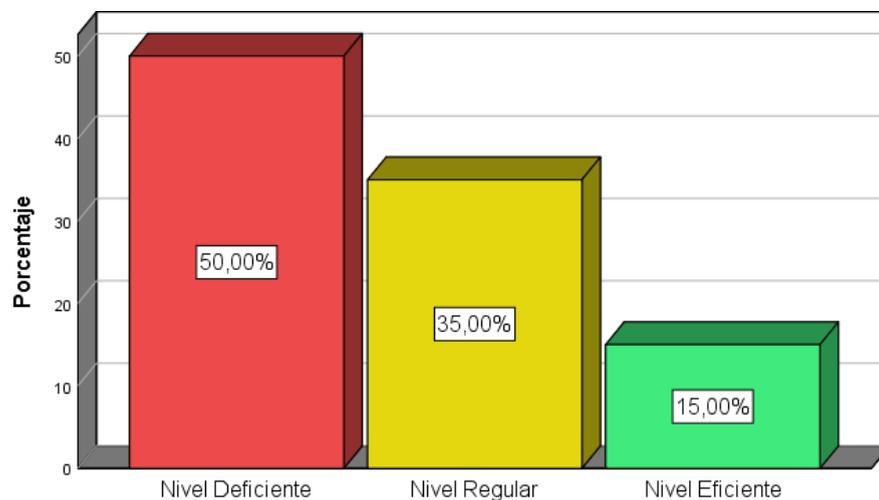


Figura 2. Planificación

**Interpretación:** El 25,00% de los encuestados mencionan que la planificación tiene un nivel deficiente, el 45,00% la consideran regular y, por último, el 30,00% la califican como eficiente.

Tabla 3. Organización

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Deficiente	10	20,0
Nivel Regular	7	14,0
Nivel Eficiente	3	6,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>40,0</b>

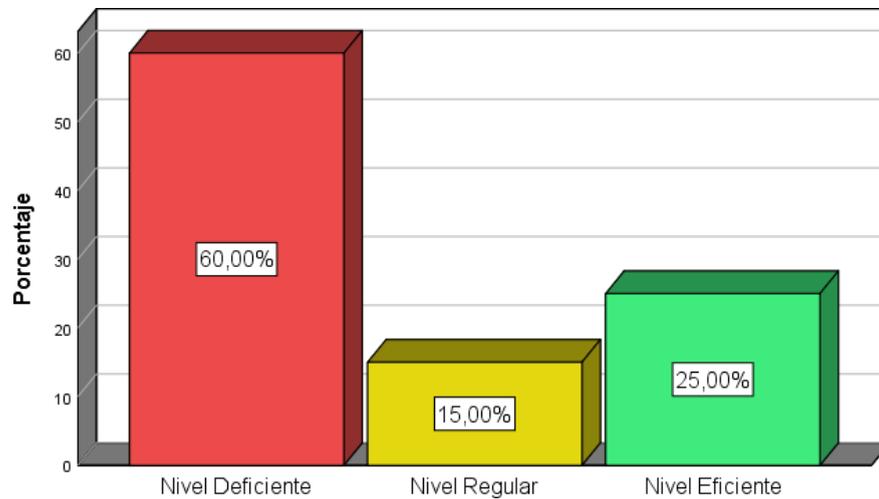


*Figura 3. Organización*

**Interpretación:** El 50,00% de los encuestados mencionan que la organización tiene un nivel deficiente, el 35,00% la consideran regular y, por último, el 15,00% la califican como eficiente.

*Tabla 4. Dirección*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nivel Deficiente	12	24,0
Nivel Regular	3	6,0
Nivel Eficiente	5	10,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>40,0</b>

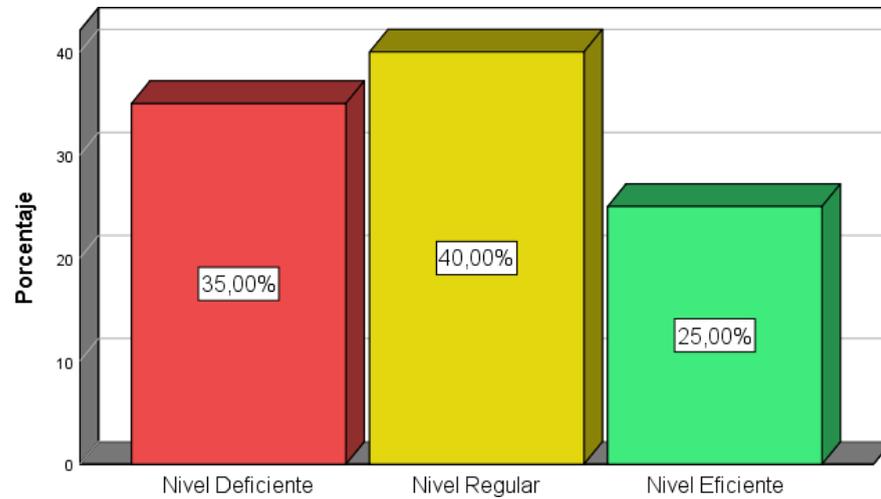


*Figura 4. Dirección*

**Interpretación:** El 60,00% de los encuestados mencionan que la dirección tiene un nivel deficiente, el 15,00% la consideran regular y, por último, el 25,00% la califican como eficiente.

*Tabla 5. Control*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nivel Deficiente	7	14,0
Nivel Regular	8	16,0
Nivel Eficiente	5	10,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>40,0</b>

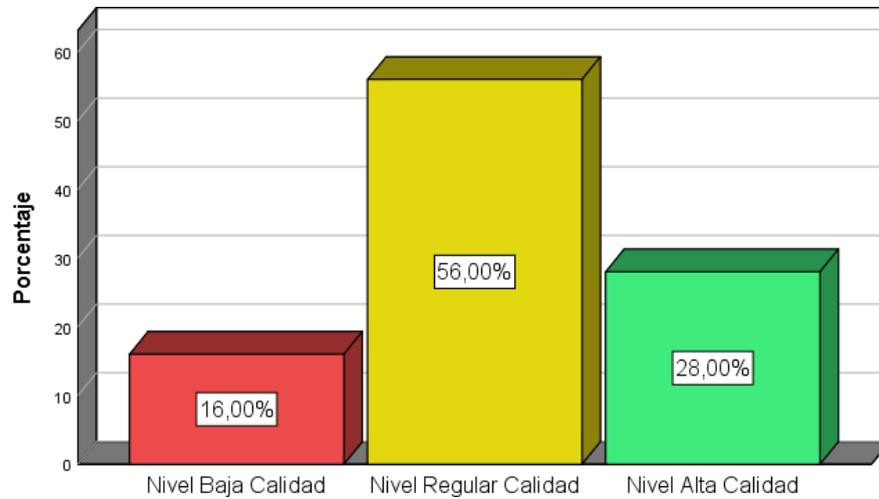


*Figura 5. Control*

**Interpretación:** El 35,00% de los encuestados mencionan que la dirección tiene un nivel deficiente, el 40,00% la consideran regular y, por último, el 25,00% la califican como eficiente.

*Tabla 6. Calidad de Atención*

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Baja Calidad	8	16,0
Nivel Regular Calidad	28	56,0
Nivel Alta Calidad	14	10,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>40,0</b>

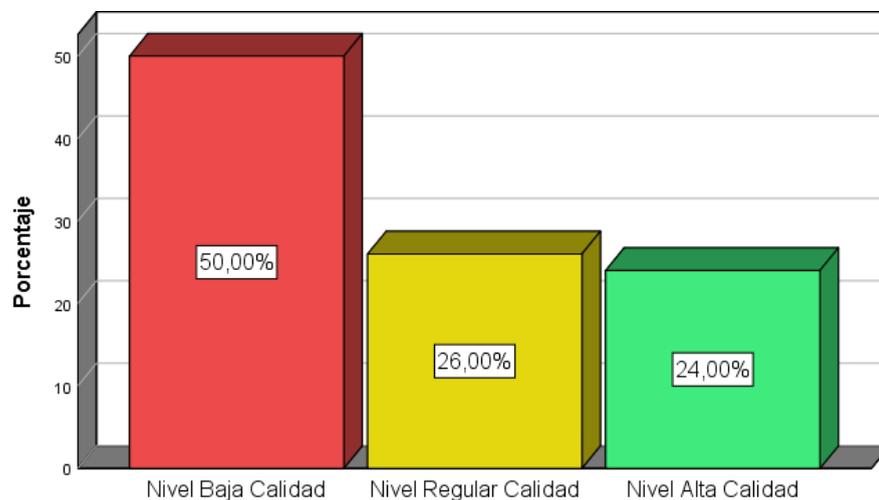


*Figura 6. Calidad de Atención*

**Interpretación:** El 16,00% de los encuestados mencionan que la calidad de atención es de baja calidad, el 56,00% la consideran de calidad regular y, por último, el 28,00% la califican como de alta calidad.

*Tabla 7. Fiabilidad*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nivel Baja Calidad	25	50,0
Nivel Regular Calidad	13	26,0
Nivel Alta Calidad	12	24,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>40,0</b>

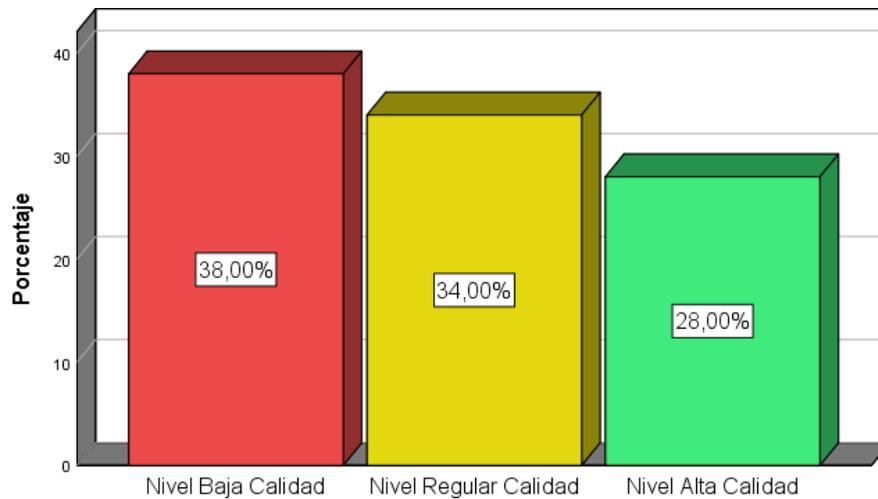


*Figura 7. Fiabilidad*

**Interpretación:** El 50,00% de los encuestados mencionan que la fiabilidad es de baja calidad, el 26,00% la consideran de calidad regular y, por último, el 24,00% la califican como de alta calidad.

*Tabla 8. Capacidad de respuesta*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nivel Baja Calidad	19	38,0
Nivel Regular Calidad	17	34,0
Nivel Alta Calidad	14	28,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>40,0</b>

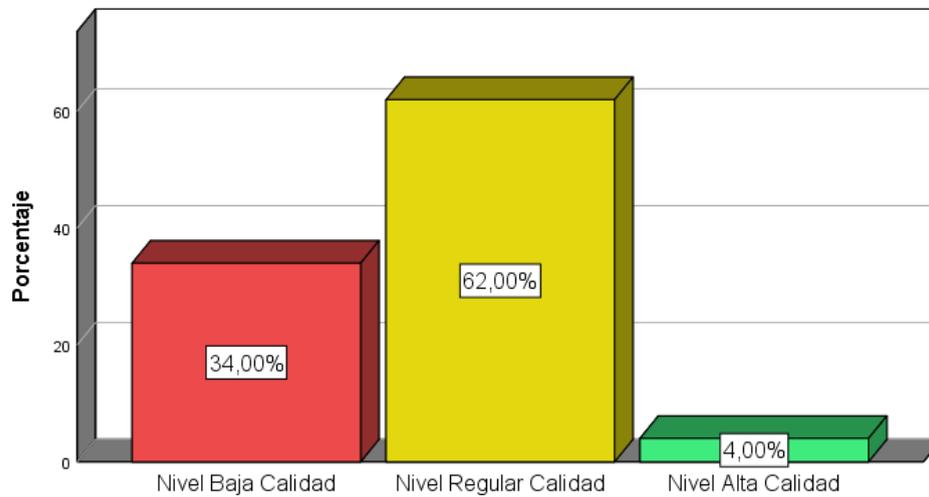


*Figura 8. Capacidad de respuesta*

**Interpretación:** El 38,00% de los encuestados mencionan que la capacidad de respuesta es de baja calidad, el 34,00% la consideran de calidad regular y, por último, el 28,00% la califican como de alta calidad

*Tabla 9. Seguridad*

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Baja Calidad	17	34,0
Nivel Regular Calidad	31	62,0
Nivel Alta Calidad	2	4,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>40,0</b>

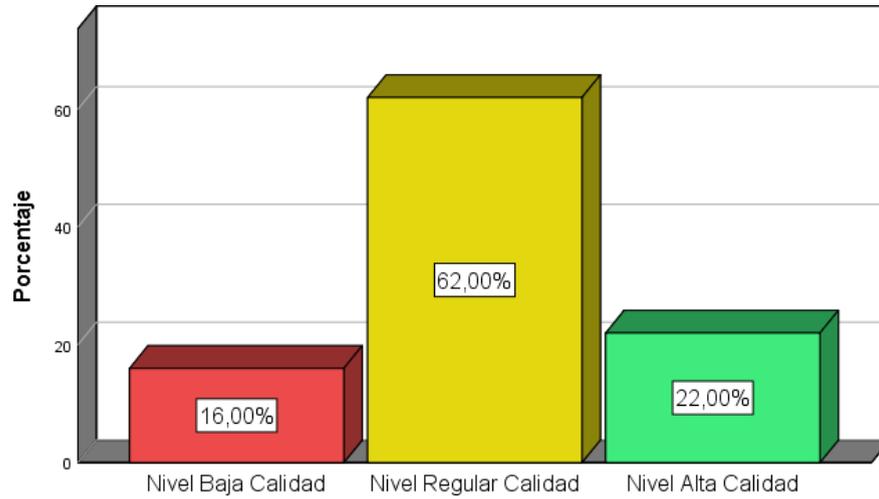


*Figura 9. Seguridad*

**Interpretación:** El 34,00% de los encuestados mencionan que la seguridad es de baja calidad, el 62,00% la consideran de calidad regular y, por último, el 4,00% la califican como de alta calidad.

*Tabla 10. Niveles de la Empatía*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nivel Baja Calidad	8	16,0
Nivel Regular Calidad	31	62,0
Nivel Alta Calidad	11	22,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>40,0</b>

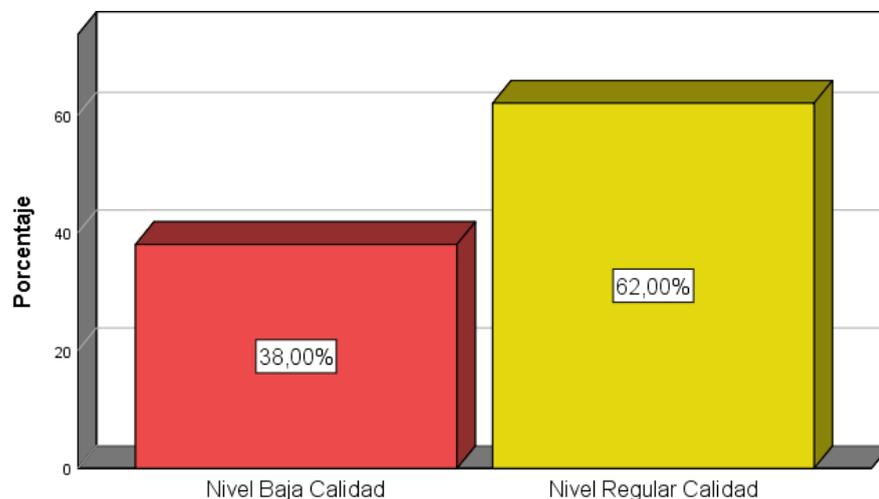


*Figura 10. Empatía*

**Interpretación:** El 16,00% de los encuestados mencionan que la empatía es de baja calidad, el 62,00% la consideran de calidad regular y, por último, el 22,00% la califican como de alta calidad

*Tabla 11. Aspectos tangibles*

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Baja Calidad	19	38,0
Nivel Regular Calidad	31	62,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>40,0</b>



*Figura 11. Aspectos tangibles*

**Interpretación:** Un 38,00% refieren a los aspectos tangibles con un nivel baja calidad y un 62,00% indican regular calidad.

*Tabla 12. Prueba de normalidad*

<b>Kolmogorov-Smirvo<sup>a</sup></b>			
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,310	20	,000
Calidad de Atención	,386	20	,000

**Interpretación:** Basándonos en la tabla proporcionada, notamos que la muestra consta de menos de 50 elementos. A pesar de ello, se aplicará la prueba de Kolmogorov-Smirnov, donde los valores obtenidos para ambas variables (Sig = 0.000 para la primera variable y Sig = 0.000 para la segunda variable) son inferiores a 0.05, lo que indica que no siguen una distribución normal. Por lo tanto, se utilizará el coeficiente de correlación de Spearman.

#### **4.2 Contrastación de hipótesis**

*Tabla 13. Hipótesis general*

		Gestión	
		Administrati va	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,674**
		N	,000
		20	20
	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	,674**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
		20	50

**Interpretación:** La correlación fue de 0,674, y se evidenció una Sig. <0.05, pudiéndose determinar como positiva moderada significativa.

Tabla 14. Hipótesis específica 1

			Planificació n	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000	,607**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	20	20
	Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	,607**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	20	50

**Interpretación:** La correlación fue de 0,607, y se evidenció una Sig. <0.05, pudiéndose determinar como positiva moderada significativa.

Tabla 15. Hipótesis específica 2

			Organizació n	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,605**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	20	20
	Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	,605**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	20	50

**Interpretación:** La correlación fue de 0,674, y se evidenció una Sig. <0.05, pudiéndose determinar como positiva moderada significativa.

Tabla 16. Hipótesis específica 3

			Dirección	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,726**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	,726**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	50

**Interpretación:** La correlación fue de 0,726, y se evidenció una Sig. <0.05, pudiéndose determinar como positiva alta significativa.

Tabla 17. Hipótesis específica 4

			Control	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,617**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	20	20
	Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	,617**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	20	50

**Interpretación:** Se obtuvo como valor: 0,617, junto a un Sig<0.05 entre la dimensión y la segunda variable, indicando que la correlación es positiva moderada significativa.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión de resultados

La hipótesis general sostiene que existe una correlación significativa, moderadamente positiva, de 0.674 entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios, con un nivel de significancia por debajo de 0.05. Esto coincide con los hallazgos de Gómez (2021), Rodríguez (2020), Paredes (2020), Segura (2022), Martino (2022), y Córdoba (2020).

La hipótesis específica 1 sugiere que hay una correlación significativa, moderadamente positiva, de 0.607 entre la planificación y la calidad de atención a los usuarios, con un nivel de significancia por debajo de 0.05. Esto concuerda con los resultados de Segura (2022), Rodríguez (2022), Martino (2022) y Córdoba (2020).

Hipótesis específica 2 indica que existe una correlación significativa, moderadamente positiva, de 0.605 entre la organización y ventas y la calidad de atención a los usuarios, con un nivel de significancia por debajo de 0.05. Este resultado está respaldado por los hallazgos de Segura (2022), Rodríguez (2022), Martino (2022) y Córdoba (2020).

Hipótesis específica 3 señala que se encontró una correlación significativa, alta y positiva, de 0.726 entre la dirección y la calidad de atención a los usuarios, con un nivel de significancia por debajo de 0.05. Esto se sustenta en los resultados de investigación de Segura (2022), Rodríguez (2022), Martino (2022) y Córdoba (2020).

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 Conclusiones**

- La correlación entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios fue de 0.674 con una Sig.<0.05, identificándose por ser positiva moderada significativa.
- La correlación entre la planificación y la calidad de atención a los usuarios fue de 0.607 con una Sig.<0.05, identificándose por ser positiva moderada significativa.
- La correlación entre la organización y la calidad de atención a los usuarios fue de 0.605 con una Sig.<0.05, identificándose por ser positiva moderada significativa,
- La correlación entre la dirección y la calidad de atención a los usuarios fue de 0.726 con una Sig.<0.05, identificándose por ser positiva alta significativa.
- La correlación entre el control y la calidad de atención a los usuarios fue de 0.617 con una Sig.<0.05, identificándose por ser positiva moderada significativa.

#### **6.2 Recomendaciones**

- Comunicar con claridad su planificación, detallando coherentemente los objetivos que se desea lograr y las estrategias y procedimientos necesarios de ejecutarse para lograrlos.
- Realizar una adecuada organización, asignando con responsabilidad la división del trabajo, la jerarquización y la departamentalización, para que los grupos de trabajo puedan ser asignados según sus competencias o especialidades y se pueda realizar el desarrollo o ejecución de la planificación.
- Llevar a cabo una supervisión directa más empática, también brindar incentivos a los trabajadores para motivarlos y llevar a cabo capacitaciones para orientar el trabajo del personal al logro de la meta trazada.

- Establecer estándares realizables y medibles, asimismo debe medir los resultados obtenidos en periodos cortos continuos, para determinar falencias y se puedan tomar decisiones para solucionarlas; y se recomienda llevar a cabo la evaluación de desempeño antes del periodo de tiempo establecido para el logro de los objetivos, para conocer la contribución de cada trabajador o área con respecto a este logro.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes bibliográficas

- Berrocal, R. y Guerreros, N. (2019) *Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la sede administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, Ayacucho – 2019*. (tesis de pregrado). Universidad Privada TELESUP, Lima, Perú.
- Calero, J. (2016) *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015* (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles, Chimbote, Perú.
- Castro, H. (2014). *Los Servicios Públicos de Calidad*. Editorial el Manantial SAC.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración (8va Ed.)*. Mc Grav-Hill.
- Córdova, Y. (2020) *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas -2019* (tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.
- Gómez, M. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas*. (tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas, Ecuador.
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012) *Administración. Una perspectiva global y empresarial. (14° ed.)*. McGraw Hill.
- Martino, E. (2022) *Gestión administrativa y la calidad de atención en el personal de un Centro de Salud I-4* (tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Ministerio de Salud. (2014). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicio médicos de apoyo*. Lima: Resolución ministerial N°527-2011/MINSA/.
- Paredes, V. (2020) *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas* (tesis de posgrado). Universidad Técnica de Ámbato, Ambato, Ecuador.

- Rodríguez, N. (2020) *Gestión administrativa que influye en la calidad de atención de salud al usuario del área de terapia de lenguaje del Centro de Docencia Asistencial de Tecnología Médica de la Universidad de Guayaquil* (tesis de posgrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Segura, M. (2022) *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del centro de servicios al contribuyente de Paita, 2021* (tesis de posgrado) Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Urriago, M. (2012). *Calidad de atención en salud. Percepción de los usuarios*. Hospital Universitario del Valle: Cali.
- Valls, W., Román, V., Chica, C. y Salgado, G. (2017) *La calidad del servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad*. Editorial Mar Abierto.
- Veliz, M. y Villanueva, R. (2013) *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur (agosto a octubre del 2011)* (tesis de posgrado) Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

## **7.2 Fuentes hemerográficas**

- Astrês, M., & Cruz, A. (2020). Empatía y salud mental en el contexto de la pandemia por COVID-19. *Revista Cubana de Enfermería*, 36(2), 1-3.
- Bravo, M. (2015) La gestión del talento, un talento necesario para la gestión. *Investigación Joven*, 2(1), 10-13.
- Díaz, S. & Zapata, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 18-30.

Pirona, J. A. (2021). La gestión administrativa postpandemia covid-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 6(1), 3-3.

Rojas, C., Hernández, H. y Niebles, W. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista Espacios*, 41(01).

### **7.3 Fuentes electrónicas**

GbAdvisors (2023). *Capacidad de respuesta al cliente: por qué y cómo puedes mejorarla*. <https://www.gb-advisors.com/es/capacidad-de-respuesta-al-cliente-por-que-y-como-puedes-mejorarla/>

## **ANEXOS**

**Anexo 1: Matriz de consistencia**

<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables y dimensiones</b>	<b>Metodología</b>
<p><b>General</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios del hospital de Barranca, 2022?</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la planificación y la calidad de atención a los usuarios del hospital de Barranca, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la organización y la calidad de atención a los usuarios del hospital de Barranca, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad de atención a los usuarios del hospital de Barranca, 2022?</p>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios del hospital de Barranca, 2022.</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la planificación y la calidad de atención a los usuarios del hospital de Barranca, 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la organización y la calidad de atención a los usuarios del hospital de Barranca, 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad de atención a los usuarios</p>	<p><b>General</b></p> <p>La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de atención a los usuarios del hospital de Barranca, 2022.</p> <p><b>Específicas</b></p> <p>La planificación se relaciona significativamente con la calidad de atención a los usuarios del hospital de Barranca, 2022.</p> <p>La organización se relaciona significativamente con la calidad de atención a los usuarios del hospital de Barranca, 2022.</p> <p>La dirección se relaciona significativamente con la calidad de atención a los</p>	<p><b>Variable: Gestión administrativa</b></p> <p><b>Dimensiones e indicadores</b></p> <p><b>1. Planificación</b> Objetivos, estrategias y procedimientos</p> <p><b>2. Organización</b> División del trabajo, jerarquización y departamentalización</p> <p><b>3. Dirección</b> Supervisión directa, motivación y trabajo en equipo</p> <p><b>4. Control</b> Establecimiento de estándares, Medición de resultados y evaluación de desempeño</p> <p><b>Variable: Calidad de atención</b></p> <p><b>Dimensiones e indicadores</b></p>	<p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Enfoque</b> Cuantitativo</p> <p><b>Nivel de investigación</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño de la investigación</b> No experimental de corte transversal</p> <p><b>Población</b> 20 trabajadores administrativos del</p>

<p>¿Qué relación existe entre el control y calidad de atención a los usuarios del hospital de Barranca, 2022?</p>	<p>del hospital de Barranca, 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el control y calidad de atención a los usuarios del hospital de Barranca, 2022.</p>	<p>usuarios del hospital de Barranca, 2022.</p> <p>El control se relaciona significativamente con la calidad de atención a los usuarios del hospital de Barranca, 2022.</p>	<p><b>1. Fiabilidad</b> Tiempo de espera, confidencialidad y presentación personal</p> <p><b>2. Capacidad de respuesta</b> Comportamiento del personal, atención oportuna y rapidez en la atención</p> <p><b>3. Seguridad</b> Cumplimiento de protocolo y confianza</p> <p><b>4. Empatía</b> Atención individualizada, paciencia del personal y cordialidad del personal</p> <p><b>5. Aspectos tangibles</b> Ambiente físico y tecnología moderna</p>	<p>hospital de Barranca y 50 usuarios</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>20 trabajadores administrativos del hospital de Barranca y 50 usuarios</p> <p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Cuestionario</p>
---	---	---	---	---

## Anexo 2: Instrumentos

### CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Se solicita rellenar este instrumento basado en la gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del hospital de Barranca, para lo cual deberá trazar una (X) en cada casilla según su respuesta, considerando la escala que se presenta a continuación:

1) Nunca 2) Muy pocas veces 3) Algunas veces 4) Casi siempre 5) Siempre

N°	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Planificación</b>						
01	Considera que los objetivos que se establecen en la institución son alcanzables					
02	Considera que las estrategias que se planean aplicar para lograr los objetivos son confiables					
03	La institución comunica de manera clara y coherente a los trabajadores los procedimientos que se deben realizar					
<b>DIMENSIÓN: Organización</b>						
04	La institución realiza una clara división del trabajo en las áreas del personal para realizar las actividades pertinentes					
05	Considera que la jerarquización en la institución acorde a las tareas es coherente					
06	Considera que la institución distribuye departamentos que se relacionan para ejecutar las operaciones correctamente					
<b>DIMENSIÓN: Dirección</b>						
07	La institución realiza una supervisión directa responsable para evaluar la ejecución las operaciones					
08	Considera que la Alta Dirección de institución lograr motivarlos para que puedan desempeñar de mejor manera su cargo de trabajo					
09	La institución fomenta el trabajo en equipo entre los trabajadores					
<b>DIMENSIÓN: Control</b>						
10	El hospital establece estándares altos por lograr					
11	Considera que la medición de resultados por parte del hospital se lleva a cabo de manera minuciosa					
12	El hospital emplea distintos métodos para valorar el desempeño del personal.					

## CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Fiabilidad</b>						
01	Considera que el tiempo de espera de atención en el hospital es prolongado					
02	Considera que el personal del hospital guarda con confidencialidad las historias clínicas y citas médicas de los pacientes					
03	Considera que el personal de atención a los usuarios utiliza el uniforme médico					
<b>DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta</b>						
04	Considera que el comportamiento del personal es respetuoso y tolerante					
05	El personal del hospital brinda una atención oportuna					
06	Los trabajadores atienden a los pacientes con rapidez					
<b>DIMENSIÓN: Seguridad</b>						
07	Considera que cada tratamiento que se establece realizar cumple con los protocolos de seguridad del hospital					
08	Los trabajadores de salud demuestran confianza a través de la ejecución de sus tareas					
<b>DIMENSIÓN: Empatía</b>						
09	Los trabajadores de salud brindan atención individualizada a los pacientes					
10	El personal de salud exhibe ser paciente cuando atiende a los pacientes					
11	El personal de salud exhibe muestra ser cordial cuando atiende a los pacientes					
<b>DIMENSIÓN: Aspectos tangibles</b>						
12	El hospital cuenta con las condiciones óptimas de sus ambientes físicos para la atención a los pacientes					
13	El hospital cuenta con tecnología moderna para implementar a los tratamientos a los pacientes					

### Anexo 3: Base de datos

#### Variable 1: Gestión administrativa

N°	PLANIFICACIÓN			ORGANIZACIÓN			DIRECCIÓN			CONTROL		
	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12
1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1
2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2
3	1	1	4	1	1	2	1	3	1	1	3	2
4	1	1	4	1	1	2	1	3	1	1	3	2
5	1	1	4	1	1	2	1	3	1	1	3	2
6	1	1	4	1	1	2	1	3	1	1	3	2
7	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3	1
8	1	1	4	1	1	2	1	2	2	2	2	1
9	1	1	4	1	1	2	1	2	2	2	2	1
10	1	1	4	1	1	2	1	2	2	2	2	1
11	3	3	4	1	1	4	1	4	4	4	4	1
12	3	3	4	1	1	4	1	4	4	4	4	1
13	1	1	4	1	1	4	1	4	4	4	4	1
14	1	1	4	1	1	4	1	4	4	4	4	1
15	3	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3
16	3	3	4	3	5	2	3	2	2	2	2	3
17	3	3	4	3	5	2	3	2	2	2	2	3
18	3	3	4	3	1	3	3	2	2	2	2	3
19	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1
20	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1

## Variable 2: Calidad de atención

N°	FIABILIDAD			CAPACIDAD DE RESPUESTA			SEGURIDAD		EMPATIA			ASPECTOS TANGIBLES	
	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13
1	1	2	1	1	1	4	5	1	2	4	3	4	5
2	1	2	1	1	1	4	5	1	2	4	3	4	5
3	1	2	1	1	1	4	5	1	2	4	3	4	5
4	1	2	1	1	1	4	5	1	2	4	3	4	5
5	1	2	1	1	1	4	5	1	2	4	3	4	5
6	1	2	1	1	1	4	5	1	2	4	3	4	5
7	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
8	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
9	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
10	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
11	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
18	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2
19	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2
20	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2
21	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2
22	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2
23	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2
24	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2
25	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2
26	1	4	2	5	4	4	5	2	5	4	2	4	5
27	1	4	2	5	4	4	5	2	5	4	2	4	5
28	1	4	2	5	4	4	5	2	5	4	2	4	5
29	1	4	2	5	4	4	5	2	5	4	2	4	5
30	1	4	2	5	4	4	5	2	5	4	2	4	5
31	1	4	2	5	4	4	5	2	5	4	2	4	5
32	1	4	2	5	4	4	5	2	5	4	2	4	5
33	1	4	2	5	4	4	5	2	5	4	2	4	5
34	1	4	2	5	4	4	5	2	5	4	2	4	5
35	1	4	2	5	4	4	5	2	5	4	2	4	5
36	1	4	2	5	4	4	5	2	5	4	2	4	5
37	1	4	2	5	4	4	5	2	5	4	2	4	5
38	1	4	2	5	4	4	5	2	5	4	2	4	5
39	4	4	2	5	4	4	5	2	5	4	2	4	5
40	1	2	1	1	1	1	5	3	5	4	3	4	5
41	1	2	1	1	1	1	1	3	5	4	3	4	5
42	1	2	1	1	1	1	1	3	5	4	3	4	5
43	1	2	1	1	1	1	1	3	5	4	3	4	5
44	1	2	1	1	1	1	1	3	5	4	3	4	5
45	1	2	1	1	1	1	1	3	5	4	3	4	5
46	1	2	1	1	1	1	1	3	5	4	3	4	5
47	1	2	1	1	1	1	1	3	5	4	3	4	5
48	1	2	1	1	1	1	1	3	5	4	3	4	5
49	1	2	1	1	1	1	5	3	5	4	3	4	5
50	1	2	1	1	1	1	1	3	5	4	3	4	5

\_\_\_\_\_  
Dr. DANILO HUGO CARREÑO RAMIREZ  
**ASESOR**

\_\_\_\_\_  
Dr. POLICARPO DIOMEDES MARQUEZ VALENCIA  
**PRESIDENTE**

\_\_\_\_\_  
Dr. SANTOS BENITO SANCHEZ GARCIA  
**SECRETARIO**

\_\_\_\_\_  
M(a) ANA MARIA PERALTA MINCHOLA  
**VOCAL**