

**LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias
Sociales y Humanidades, Asunción, Paraguay.**

ISSN en línea: 2789-3855, 2025, Volumen VI

Gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores del centro de atención hospitalaria en Santa Rosa, 2024

Administrative management and quality of service of the collaborators
of the hospital care center in Santa Rosa, 2024

Alisson Nicole Saldaña Hurtado

alisson2498@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0003-3559-6107>

Universidad Metropolitana Sede Machala

Machala – Ecuador

Nelson Wellington Lema Vivanco

nelsonlema97@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0009-9274-5109>

Universidad Metropolitana Sede Machala

Machala – Ecuador

Katia Mishelle Saldaña Hurtado

katiamishelle14@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0008-5882-7541>

Universidad Bolivariana del Ecuador

Machala – Ecuador

Gustavo Arturo Saldaña Hurtado

gustavo_17atsh@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-1714-9023>

Universidad César Vallejo

Piura – Perú

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i5.4821>

Artículo recibido: 16 de julio de 2025

Aceptado para publicación: 15 de noviembre
de 2025.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.


Redilat
Red de Investigadores
Latinoamericanos

NÚMERO

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i5.4821>

Gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores del centro de atención hospitalaria en Santa Rosa, 2024

Administrative management and quality of service of the collaborators of the hospital care center in Santa Rosa, 2024

Alisson Nicole Saldaña Hurtado¹

alisson2498@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0003-3559-6107>

Universidad Metropolitana Sede Machala

Machala – Ecuador

Nelson Wellington Lema Vivanco

nelsonlema97@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0009-9274-5109>

Universidad Metropolitana Sede Machala

Machala – Ecuador

Katia Mishelle Saldaña Hurtado

katiamishelle14@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0008-5882-7541>

Universidad Bolivariana del Ecuador

Machala – Ecuador

Gustavo Arturo Saldaña Hurtado

gustavo_17atsh@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-1714-9023>

Universidad César Vallejo

Piura – Perú

Artículo recibido: 16 de julio de 2025. Aceptado para publicación: 15 de noviembre de 2025.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo primordial determinar la asociación existente entre gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores del centro de atención hospitalaria en Santa Rosa, 2024. Se definió la metodología básica aplicada de corte transversal con enfoque cuantitativo, utilizó como técnica de recolección de datos el uso de cuestionario de escala tipo Likert con el fin de evaluar la correlación entre las variables y dimensiones y probar las hipótesis de investigación. La población de estudio utilizada en esta investigación abarcó un total de 100 encuestados donde la muestra por conveniencia seleccionó como unidades de investigación a los colaboradores del hospital. Los datos se procesaron en el software estadístico SPSS, para la elaboración de tablas y gráficos ilustrativos. Los resultados proyectaron una correlación positiva media de (0,448) de las variables analizadas. Concluyendo con la proposición de, si existe la asociación entre gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores del centro de atención hospitalaria en Santa Rosa, 2024.


¹ Autora de correspondencia.

Palabras clave: gestión, administrativa, colaboradores

Abstract

The primary objective of this research was to determine the existing association between administrative management and quality of service of the collaborators of the hospital care center in Santa Rosa, 2024. The basic applied cross-sectional methodology with a quantitative approach was defined, the use of a Likert-type scale questionnaire was used as a data collection technique in order to evaluate the correlation between the variables and dimensions and test the research hypotheses. The study population used in this research included a total of 100 respondents where the convenience sample selected hospital collaborators as research units. The data were processed in the SPSS statistical software to prepare illustrative tables and graphs. The results projected an average positive correlation of (0.448) of the analyzed variables. Concluding with the proposition of whether there is an association between administrative management and quality of service of the collaborators of the hospital care center in Santa Rosa, 2024.

Keywords: management, administrative, collaborators

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons. 

Cómo citar: Saldaña Hurtado, A. N., Lema Vivanco, N. W., Saldaña Hurtado, K. M., & Saldaña Hurtado, G. A. (2025). Gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores del centro de atención hospitalaria en Santa Rosa, 2024. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 6 (5), 3399 – 3411. <https://doi.org/10.56712/latam.v6i5.4821>

INTRODUCCIÓN

Estudios realizados a escala internacional, como es en Pakistán dan a conocer que en el sector bancario utilizando la gestión administrativa quieren implementar la banca en la red de internet logrando una mejora del servicio al cliente y así disminuir percances administrativos (Rahi et al., 2020); en los Estados Unidos se encontraron deficiencias administrativas en la optimización del nivel de prestación de servicio de los hospitales (Delores y Needham, 2020); en Irak, las empresas administran a sus clientes dándoles un mejor trato como rey a través de una buena prestación de los servicios ofertados (Ali et al., 2021); además, en Cuba, existen deficiencias en el área administrativa dentro de un programa de salud siendo la calidad de servicio de nivel bajo (Capote y Peña, 2018); en Costa Rica, se ha descuidado a las gestiones administrativas en educación que obstaculizan mejoras de la prestación del servicio educativo del estudiante (Peralta y Horna, 2023); en la misma línea, en Colombia existen inconvenientes administrativos en las innovaciones de una industria de servicios lo que dificulta la calidad de servicio que brinda (Ávila y Morales, 2019); para Perú como resultado de la pandemia la gestión administrativa de las municipales adoptó la modalidad virtual, presentando un resultado negativo en los servicios demandados por la población (Córdova et al., 2022); nuevamente en Colombia se ha detectado que las gestiones administrativas de diversos hospitales se han relacionado de manera negativa en la calidad del servicio que brindan (Balcazar, 2020); lo análogo de la situación en Bolivia se evidencia que en el sector educación el gobierno pide mejorar la gestión administrativa de cada institución para así asegurar una mejor calidad del servicio educativo a los estudiantes (Choque, 2021). De acuerdo con estudios nacionales se menciona que, en Manabí las instituciones superiores cuentan con una adecuada gestión administrativa debido a que han generado resultados en bien de la condición de servicio educativo superior (Mendoza et al., 2022). Asimismo, en la municipalidad de Ferreñafé se obtuvo en un estudio de no estar de acuerdo con el nivel de la gestión de administración otorgada por la municipalidad como la prestación de servicio la ubica en un grado regular marcando que ambas variables si tienen relación. (Nunura, 2022); también en Cuenca, en los centros de educación de tercer y cuarto nivel, se da a conocer la escasez de planes de contingencia y procedimientos que llevan a una mejor gestión administrativa que pueda verse reflejado en la calidad de sus servicios (Ordóñez et al., 2021). En lo que concierne a Riobamba se describe acerca el comportamiento de las empresas agropecuarias en énfasis de la gestión administrativa ya que depende de ello para alcanzar resultados económicos positivos y como muestra de ello la optimización del servicio otorgado a los clientes (Chávez et al., 2020). En el Cantón de Quevedo existen deficiencias administrativas en los procedimientos de producción tal que no existe con exactitud un nivel de servicio que exige la planta de la unidad nacional de almacenamiento (Guillin et al., 2021); del mismo modo en una entidad de salud garantiza que desde la administración se puede coordinar el correcto abastecimiento, manipulación de medicamentos para que estos lleguen seguros a los usuarios evitando percances en la salud (Chileno et al., 2023); por consiguiente y tomando como referencias los artículos descritos por otros autores, se deduce que también en un centro hospitalario en la ciudad Santa Rosa existen niveles bajos en los procedimientos y en la planificación de las actividades referente a lo administrativo lo que conlleva a una inadecuada calidad del servicio en los pacientes, lo que es necesario una intervención inmediata para que no se sigan afectando las prestaciones de salud que brinda el centro hospitalario. Tal es así que se ha considerado el problema general: ¿De qué modo es la asociación de la gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores del centro de atención hospitalaria en Santa Rosa, 2024?

En lo que concierne a la justificación práctica, este presente estudio tendrá una validación concisa lo cuales ara que los logros esperados sean de mucha utilidad y conocimiento para el centro hospitalario para que se pueda tomar las decisiones pertinentes para una mejor calidad del servicio; en la justificación teórica, este estudio busca mediante la teoría de gestión de administración contribuir a la calidad de la prestación del centro hospitalario el cual le permitirá contrastar diversas definiciones que asemejan a la realidad. Por otra parte, se enfatiza la justificación metodológica, dado que, para lograr

los objetivos de expuestos, se acudirá a la técnica de recolección de información siendo el cuestionario un instrumento y para el tratamiento de información al software de SPSS que permitirá medir el nivel de vinculación de las variables, luego posterior a ello servirá para el análisis de toma de decisiones del centro hospitalario, asimismo servirá en posteriores investigaciones relacionados con el tema.

Asimismo, se prioriza el objetivo primordial: Determinar la asociación existente entre gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores del centro de atención hospitalaria en Santa Rosa, 2024; en cuanto a los objetivos específicos: determinar la asociación entre planificación y calidad de servicio de los colaboradores del centro de atención hospitalaria en Santa Rosa, 2024; Establecer la asociación entre organización y calidad de servicio de los colaboradores del centro de atención hospitalaria en Santa Rosa, 2024; Establecer la relación entre dirección y calidad de servicio de los colaboradores del centro de atención hospitalaria en Santa Rosa, 2023; Justificar el nivel de relación entre control y calidad de servicio que afirman los colaboradores del centro de atención hospitalaria en Santa Rosa, 2024;

Finalmente, la hipótesis de investigación formulada en esta exploración H1: Existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores del centro de atención hospitalaria en Santa Rosa, 2024; y como hipótesis negativa H0: No existe una relación entre gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores del centro de atención hospitalaria en Santa Rosa, 2024.

METODOLOGÍA

El tipo de investigación es básica aplicada, se brindó un análisis de carácter más profunda y a su vez aporte con dato bibliográficos que con lleve a la formulación de objetivos, pretenda la adquisición de saberes, con la finalidad práctica de aportar a la comunidad científica para continuar el desarrollo de los conocimientos en este aspecto (Hernández, 2014); el enfoque fue cuantitativo, dado el caso de estudio, se utilizó técnicas estadísticas para realizar la medición del nivel de vinculación de las variables, examinación de los datos numéricos descrita en la tabulación de datos para la validación de las hipótesis; el diseño es no experimental de clase transversal, en vista que no se sometió a ninguna experimentación y, lo que pretendió es auscultar los acontecimientos, prescindiendo de participar en ellos; se limitó a la clasificación y recopilación de datos utilizando una selección muestral en un tiempo determinado; en la misma línea se especificó en este estudio, es del tipo correlacional asociativa, dado a la no manipulación de las variables y al conocimiento de información de las variables se encontró el nivel de vinculación de las variables mediante el cálculo de correlación de estas. (Cherry, 2020).

La población abarcó los 100 colaboradores del Centro de atención hospitalaria (Hernández et al., 2014); en el muestreo de estudio se trabajó con la técnica de censo, dado que al 100 % de sujetos de la población se aplicaron los cuestionarios de recolección de información, siempre que hayan cumplido los criterios de inclusión; se optará por la selección muestral no probabilística dado a que solo se utilizará como fuente de información aquellos elementos seleccionados a ser estudiados (Rodrigo, 2000); la unidad de análisis, los colaboradores del centro de atención hospitalaria; en la técnicas e instrumentos de recolección de datos, el procedimiento seleccionado es el cuestionario, este tuvo la meta de levantar información respecto a cada variable; la meta fue la recolección de datos de un modo seguro en un determinado tiempo. (Cárdenas, 2017); además, se seleccionó el cuestionario como implemento y de acuerdo con Gálvez (2011), fue una secuencia de incógnitas que brindan respuestas a las exigencias de este análisis acorde con las metas planteadas. En lo que respecta a la validación de los instrumentos, con la ayuda de tres evaluadores profesionales, validaron que los cuestionarios sean adecuados, relevantes, claros y coherentes, de acuerdo al método científico y a lo normado por la universidad; en otra instancia, en el tema de fiabilidad, se aplicaron los cuestionarios a una selección piloto, cuya solución fue sometida al examen del Alfa de Cronbach y asegurar, que los cuestionarios sean fiables y aplicables (Rafdzah, 2017); los resultados de obtenidos de la prueba piloto tomados como referencia muestral de 20 colaboradores del centro hospitalario se obtuvieron: en el formulario

de la variable gestión administrativa compuesta por 22 ítems; se consiguió el alfa de Cronbach con un valor de 0,911 y en el formulario de la variable calidad de servicio compuesta por 24 ítems se obtuvo el alfa de Cronbach con un valor de 0,891.

En vista a la solución obtenida en el cálculo del grado de correlación asociativa se utilizó el estadístico de Rho Spearman; en cuanto al método de análisis de datos, los datos fueron sometidos al examen de Alfa de Cronbach, utilizando una ficha de Excel se tabularon las cifras producto de la ejecución de los instrumentos y consecuentemente, se confeccionaron tablas ilustrativas (Microsoft, 2020); producto de la estadística descriptiva se determinó la procedencia de la conformación de los datos y el nivel de vinculación de las variables con el cual se elaboraron tablas e ilustraciones representativas que expliquen los resultados; luego, esta información se llevará al SPSS v. 26 con el que se contrastaron las hipótesis propuestas. Se escogerá el test de Rho de Spearman por consecuencia de la característica de la distribución anormal de la información obtenida por los participantes en la muestra. Se tendrá según lo anunciado por Belmont, en el cual menciona, la protección de la información de los participantes (Campbell, 1978); siendo el fin de brindar confianza a los participantes de tal forma se pueda estimular la obtención de la información necesitada; luego, se mantuvo la confidencialidad en la participación de los encuestados y manejo de la información que ellos puedan servirse a través de los instrumentos; se excluyó el discrimen en la participación y la consideración hacia ellos; se ofreció a los participantes, la información necesaria para notar que se valora su participación de forma fortuita a voluntad; consecuentemente, se respetó la autonomía de participación en el grupo de investigación tanto como su decisión de desistir.

DESARROLLO

A continuación, se mencionan algunas bases teóricas que hacen referencia a las variables de estudio, por lo que se inicia mencionando la teoría relacionada a la gestión administrativa el cual se considera los postulados de la organización clásica de Henri Fayol, quién manifiesta que para alcanzar a cumplir con el buen rendimiento de la organización, ésta se encuentra vinculada a garantizar las siguientes actividades como son: técnicas, financieras, comerciales, seguridad, administrativas, y contables (Palanca et al., 2022). Cabe precisar que la Teoría de Fayol indica un conjunto de actividades primordiales que le permitirán a la organización proceder a funcionar con toda su potencialidad y limitaciones siendo estas las siguientes: técnicas, financieras, seguridad, contable y gerencial; además, sugiere las cualidades gerenciales básicas: conocimiento, experiencia, educación y moral; así mismo, señala las cuatro funciones principales de una organización las cuales son: control, organización, dirección, coordinación y planeación (Ramakrishna, 2019). Por consiguiente, la Teoría de Taylor relacionada a la administración, menciona la importancia de realizar un estudio detallado sobre los puestos y tareas encomendadas para seleccionar al personal para su respectiva capacitación ya que se basa en cuatro principios como: desarrollar la medición del trabajo a través de las prácticas empíricas, selección de manera científica para el entrenamiento y capacitación de los trabajadores, diluir la costumbre de que el empleado se actualice por sí solo, asegurar que el trabajador realice sus funciones en base a los principios de la administración científica, y por último la responsabilidad tiene que estar relacionado y compartido entre el trabajador y el administrador (Sabino et al., 2023). También se menciona a la Teoría burocrática de Max Weber donde sostiene que es un estilo de organización formal, el cual se basa en reglas donde cumple un objetivo primordial en los funcionarios de una organización, por lo que la burocracia es un mecanismo de ayuda en la organización administrativa dado que se basa en el cumplimiento de metas de manera singular para garantizar el manejo y aplicación de la autoridad dado que Weber sostiene que es un pilar idóneo para el estado moderno aplicado a toda organización que quiera implementarlo (Ohlweiler, 2021). Al mismo tiempo se consideran los enfoques de calidad total y de Just in Time, el primer enfoque se refiere a la gestión que se encuentran involucrada en la fase de construcción de un producto o prestación, por lo que es una administración proactiva y dinámica a todo lo referido con susceptibilidad en la satisfacción del

cliente, eliminar deficiencias e involucrar la capacidad de los trabajadores en fin de optimizar áreas para ser más eficientes con equipos de trabajo (El Affaki et al., 2024); el segundo enfoque está referido al justo a tiempo ya que se espera en la organizaciones empresariales optimizar sus procedimientos para una mejor adecuación en los requisitos establecidos, ya que insta una mejor efectividad entre empleado y máquina, ya que su objetivo central de este enfoque es mantener el equilibrio de sus factores de producción en base a una reducción de sus costos al menor tiempo posible (Blackhurst & Balthrop, 2023). Dentro del ámbito empresarial la administración es el proceso de manejar y organizar una empresa o negocio, además es posible referirse a ella como gerencia o gestión es por ello que la administración hace cosas diferentes desde empresas, grupos hasta sociedades para hacerlas mejores y progresar, por ende, es importante en un mundo con desafíos económicos para ayudar a mejorar la economía (Daniela et al., 2024). La administración es parte importante de las cosas que las personas hacen para convivir y alcanzar sus metas personales y las que deciden establecer con los demás en donde desde sus comienzos, ha sido muy importante en cómo las personas se comportan y qué hacen, y por eso ha pasado por diferentes etapas de crecimiento que han sido muy criticadas, pero también ha creado muchos beneficios (Muhammad et al., 2024). La gestión administrativa toma relevancia para las organizaciones, en donde es necesario la coordinación de tareas, toma de decisiones, dirigir a los colaboradores, y posteriormente evaluar su desempeño, en donde se establecen objetivos que deben ser cumplidos para alcanzar la meta que como empresa se planteen; por esta razón Neira et al., 2022 las dimensiones de la gestión administrativa que se considera son cuatro: La planificación se plantea como aquel elemento que permite tomar decisiones y generar acciones que aporten con mejoras y aumenten la efectividad de una organización, empresa y de la sociedad en general para su respectivo proceso de transformación y desarrollo constante (Jefferson et al., 2024); dirección, es la acción de organizar y auxiliar con los colaboradores pertenecientes a una entidad empresarial, en donde se permita alcanzar las metas, procurando que el beneficio sea para todos y desarrollando la productividad de la manera más eficaz posible en consecución del cumplimiento de los objetivos que se plantea la organización (Tapia et al., 2022); control, se plantea como un aspecto relevante en una organización o empresa, porque ayuda a ver si lo planeado está siendo cumplido o no, identificando los errores que suelen presentarse y se puedan hacer cambios para lograr los objetivos establecidos (Quispe, 2020); finalmente la organización permite alcanzar metas y objetivos que sería imposible lograr si todo estuviera desordenado, en donde no se definan las metas, no se designen funciones y posteriormente no se alcance los objetivos personales y profesionales (Mera et al., 2021).

Con respecto a los postulados de la calidad de servicio, se considera la teoría de Philip Crosby refiere a través de la filosofía fundamental dado que hace referencia a la mentalidad conformista ya que puede quedar interrumpida lo que dificulta la eficacia de la necesidad del cliente por lo que se centra en la atención de prevención lo que se establece por medio de cinco factores que son: satisfacción con los requerimientos, defectos en la producción, retribución de la calidad sobre las ventas, la calidad no debe ser controlada sino más bien ser administrada, la reducción de los defectos a un nivel de cero (Agrawal, 2020); por otro lado, la teoría de Joseph Juran enfatiza que la calidad consiste en atributos del producto el cual consiste en las exigencias del usuario o cliente y en la satisfacción que pueda tener el producto (Dew, 2023); una serie de estigmatizaciones de algo, calificación, importancia, carácter, condición social, índole, superioridad, civil o jurídica, nobleza, propiedad, prendas morales, cualidad, clase, condición (Musale & Mankar, 2023); como definición de la calidad de servicio se menciona (Mary, 2023), como aquel elemento que cumple con los requisitos y expectativas de los usuarios, precisando que el producto o servicio sea funcional y satisfaga las necesidades de quienes lo utilizan, cumpliendo de tal manera con lo que el usuario necesita, ajustándose a lo que espera y al uso que le pueda dar al producto que requiere y demostrando que la empresa como tal es de calidad; por otro lado, la fidelidad empresarial se produce cuando al cumplir con los principios, misión y visión de la organización los beneficiarios se sienten satisfechos con el servicio creando que la imagen empresarial sea más

notoria; de igual forma, las experiencias de la utilización de este servicio serán transmitidas entre los usuarios creando que la demanda crezca positivamente, se concluye la importancia de cumplir con los principios, meta, misión y visión de la organización mantienen a la calidad de servicio en un buen nivel (Ganga-Contreras, 2024); por consiguiente, la calidad del servicio es una base que permite a las organizaciones establecer la fidelidad entre el cliente y el servidor de tal forma tenga una duración que le permita a esta organización servirse de una fuente de información acerca de que patrones, rasgos, variables pertenece al conjunto de necesidades de lo que el cliente demanda y necesita.

El modelo de rendimiento de servicio utilizado, en el cual se aplican las siguientes cinco dimensiones para evaluar la calidad del servicio (Marquez, 2022):
 dimensión de Tangibilidad: se evalúa todos los objetos que físicamente pertenecen a la organización entre ellos las estructuras físicas con sus características, los espacios físicos de atención, implementos administrativos, equipos de funcionamiento; dimensión de confiabilidad: hace referencia de una organización a ser fiable y proporcionar constantemente la calidad de servicio a un nivel en el cual cumpla con las exigencias demandadas, promesas, misión y visión de la organización; dimensión de capacidad de respuesta: dentro de una organización, uno de los objetivos principales debe ser ayudar al usuario y ofrecerles un servicio rápido y adecuado, es decir la eficacia con la que se responden a las interrogantes e inconformidades de los clientes y cómo se resuelven sus problemas, procurando un servicio que genere soluciones eficientes y puedan satisfacer las necesidades de las personas. (Silva et al., 2019); dimensión de seguridad: En una entidad organizada es indispensable que los trabajadores tengan conocimiento y sean amables con los usuarios, paciente o clientes, puesto que esto permitirá darles seguridad a quienes accedan al servicio, transmitiendo confianza a las personas (Alves & Ramos, 2022); dimensión de empatía: al hablar de la empatía, directamente se plasma el hecho de ponerse en el lugar de los demás, ser inteligentes emocionalmente, incluso en aquellas empresas avanzadas y para ser honestos aún no se considera necesaria la capacitación en aquellos líderes en cuanto a la empatía y que esta no es valorada dentro de la cultura empresarial, pero si se hace un análisis se invierte mucho más tiempo y recursos en mejorar la parte comunicativa y el feedback, dejando de lado que el primero paso es la empatía y de tal manera se podrían comunicar de manera más efectiva (Magri, 2022).

RESULTADOS

En el análisis inferencial, se tiene el objetivo primordial: determinar la asociación existente entre gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores del centro de atención hospitalaria en Santa Rosa, 2024.

Tabla 1

Asociación entre gestión administrativa y calidad de servicio

	Correlaciones		Calidad de Servicio
Rho_de_Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente_de _correlación	,448
		Sig_(bilateral)	,0000000166
		N	100

En lo constatado por la tabla 1 se obtuvo la correlación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio utilizando la evaluación (Rho)_spearman con un valor de (0,448), lo que indica un nivel positivo media; en la significancia bilateral se obtuvo un valor (0,0000000166<0,05); en este motivo se aseveró la vinculación directa de las variables, suficiente para elegir la hipótesis alterna (H1), es decir: se encuentra asociación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores del centro de atención hospitalaria en Santa Rosa, 2024.

Objetivo Específico 1: determinar la relación entre planificación y calidad de servicio.

Tabla 2

Asociación entre planificación y calidad de servicio

	Correlaciones		Calidad de Servicio
Rho_de_Spearman	Planificación	Coeficiente_de correlación	,205
		Sig. (bilateral)	,041
		N	100

En base a la tabla 2 se obtuvo la correlación entre planificación y calidad de servicio utilizando la evaluación de (Rho) de spearman, se encontró un valor de (0,205), lo que indica un nivel positivo débil. En el grado de significancia bilateral esta alcanzó valor (0,041<0,05). Por tal motivo se procedió a elegir la hipótesis alterna (H1), dejando en claro: se encuentra asociación entre planificación y calidad de servicio de los colaboradores del centro de atención hospitalaria en Santa Rosa, 2024.

Objetivo Específico 2: determinar la relación entre organización y calidad de servicio.

Tabla 3

Asociación entre organización y calidad de servicio

	Correlaciones		Calidad de Servicio
Rho_de_Spearman	Organización	Coeficiente_de correlación	-0,030
		Sig_(bilateral)	,764
		N	100

En referencia a la tabla 3 se obtuvo la correlación entre organización y calidad de servicio utilizando la evaluación de (Rho) de spearman se encontró un valor de (-0,030), lo que indica un nivel negativo débil. En el grado de significancia bilateral esta alcanzó valor (0,764<0,05); por tal motivo se procedió a elegir la hipótesis negativa (Ho) es decir: no se encuentra asociación entre organización y calidad de servicio de los colaboradores del centro de atención hospitalaria en Santa Rosa, 2024.

Objetivo Específico 3: determinar la relación entre dirección y calidad de servicio.

Tabla 4

Asociación entre dirección y calidad de servicio

	Correlaciones		Calidad de Servicio
Rho_de_Spearman	Dirección	Coeficiente_de correlación	-0,021
		Sig_(bilateral)	,833
		N	100

En alusión a la tabla 4 se obtuvo la correlación entre dirección y calidad de servicio utilizando la evaluación de (Rho) de spearman se encontró un valor de (-0,021), lo que indica un nivel negativo débil; en el grado de significancia bilateral esta alcanzó valor (0,833<0,05). Por tal motivo se procedió a elegir la hipótesis negativa (Ho), afirmando lo siguiente: no se encuentra asociación entre dirección y calidad de servicio de los colaboradores del centro de atención hospitalaria en Santa Rosa, 2024.

Objetivo Específico 4: Determinar el nivel de asociación entre control y calidad de servicio.

Tabla 5

Asociación entre control y calidad de servicio

	Correlaciones		Calidad de Servicio
Rho_de_Spearman	Control	Coficiente_de_correlación	,012
		Sig_(bilateral)	,898
		N	100

En mención a la tabla 5 se obtuvo la correlación entre control y calidad de servicio utilizando la evaluación de (Rho) de spearman se encontró un valor de (0,012), lo que indica un nivel positivo débil; en el grado de significancia bilateral esta alcanzó valor (0,898<0,05); por tal motivo se procedió a elegir la hipótesis negativa (Ho), lo que nos deja en claro lo siguiente: no se encuentra asociación entre control y calidad de servicio de los colaboradores del centro de atención hospitalaria en Santa Rosa, 2024.

DISCUSIÓN

En base a las respuestas obtenidas por el objetivo primordial donde tuvo la mira de determinar la asociación existente entre gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores del centro de atención hospitalaria en Santa Rosa, 2024; en cuanto a la variable principal, nos menciona Ordoñez et al., 2023 la gestión administrativa se encarga de cumplir desde sus dimensiones (planificación, organización, dirección y control), el éxito de sus objetivos y principios teniendo en cuenta la competitividad de sus funciones con la mira de mitigar las posibles debilidades encontradas transversalmente en el mando de la organización como cadena de suministro, a fin de adaptar a la organización a las exigencias del medio.

Siendo la variable secundaria, la calidad de servicio es el ofrecimiento en un rango adecuado del cumplimiento de las metas propuestas que mantienen la fidelización a los clientes, a su vez, asegura que ciertas cualidades (confort, seguridad, empatía, sensibilidad) se ofrezcan a fin de incidir en el rango de satisfacción del cliente promoviendo estándares de mejora continua (Bejarano, 2024). Dicho lo anterior, las soluciones encontradas en esta investigación presentes en la tabla 1 se logró observar lo siguiente: se presenta la correlación entre la variable principal y la secundaria obtenida con el método de (Rho) de spearman un valor de (0,448) y, se obtuvo que la significancia alcanzó un nivel menor a (0,05), significa que la variable gestión administrativa, se encuentra vinculada directamente a la calidad de servicio a una fortaleza medio positivo; siendo una respuesta muy confiable lo cual consideró rechazar la hipótesis negativa y emitir el criterio de la existencia de asociación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores del centro de atención hospitalaria en Santa Rosa, 2024. Siendo el objetivo específico 1; según Gutierrez (2023), el éxito empresarial se ve involucrada desde la integración de las diferentes áreas departamentales en donde se exige los resultados presentes en los objetivos demandados desde la planificación, al definir una meta y trazar el tiempo en que se da el desarrollo de esta es evaluada constantemente desde la planificación con la ayuda de sistemas de información y métodos de evaluación; en base a los resultados de la tabla 2, el análisis es corroborado por Trujillo (2022), en su estudio gestión administrativa y calidad de servicio demandado por el dispensario de salud Huaura 2022; donde tuvo la evaluación de la asociación entre la dimensión planificación y calidad de servicio mostrando la intensidad de correlación positiva elevada de (0,704); en concordancia al objetivo específico 2, la organización permite alcanzar metas y objetivos que sería imposible lograr si todo estuviera desordenado, en donde no se definan las metas, no se asignen recursos(herramientas), no se designen funciones según la jerarquía y posteriormente no se alcance los objetivos personales y profesionales (Mera et al., 2021). Continuando con el objetivo específico 3, en base a la dimensión dirección se asocia con la administración de recursos humanos

en el cual aplica directrices legales para ser seguros de tener a las personas indicadas en las vacantes que se ajusten a las necesidades, hacer cumplir los objetivos de la organización que depende del mando desde un nivel superior, se entienda y sea comprendido para ejercer las funciones necesarias que se llevan a cabo para poder cumplir las metas (Idrovo, 2023).

Finalmente, en el objetivo específico 4, en la dimensión de control en la gestión administrativa, es la evaluación a todo lo planteado relacionado a los objetivos de la organización, de igual forma se encuentra la correcta asignación de los recursos financieros, humanos, actividades relacionadas con la organización; también trata a la correcta toma de decisiones en base a las metas establecidas evaluando siempre el resultado y repercusión de estas (Palanca, 2022); Se concluye en este punto que una organización sin los sistemas de evaluación que concrete los objetivos no podrá brindar un servicio adecuado.

CONCLUSIONES

Continuando con el objetivo primordial, se determinó sobre determinar la asociación existente entre gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores del centro de atención hospitalaria en Santa Rosa, 2024. Los datos proyectaron una correlación positiva media (0,448) y significancia bilateral de (0,0000000166) menor a (0,05) en vinculación a las variables examinadas. Estos términos avalan la autenticidad de la hipótesis negativa aseverando la proposición de existe la asociación existente entre gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores del centro de atención hospitalaria en Santa Rosa, 2024. Siguiendo el objetivo específico 1: se evaluó la asociación entre planificación y calidad de servicio de los colaboradores del centro de atención hospitalaria en Santa Rosa, 2024. Los resultados mostraron una correlación positiva media de (0,205) y una significancia bilateral (0,041) menor a (0,05), en planificación y calidad de servicio. Esto significa que se acepta la hipótesis negativa reafirmando que existe asociación entre planificación y calidad de servicio de los colaboradores del centro de atención hospitalaria en Santa Rosa, 2024.

Continuando con el objetivo específico 2, se construyó la asociación entre organización y calidad de servicio de los colaboradores del centro de atención hospitalaria en Santa Rosa, 2024. Las respuestas obtenidas proyectaron una correlación negativa bajo (-0,030) y significancia bilateral (0,764) superior a (0,05) entre organización y calidad de servicio. Esta situación exclama la aceptación de la hipótesis negativa confirmando la proposición de: no existe asociación entre organización y calidad de servicio de los colaboradores del centro de atención hospitalaria en Santa Rosa, 2024. Siguiendo con el objetivo específico 3, se evaluó la asociación entre dirección y calidad de servicio de los colaboradores del centro de atención hospitalaria en Santa Rosa, 2024. Los datos objetados indicaron una correlación negativa baja (-0,021) y una significancia bilateral de (0,833) mayor a (0,05) entre dirección y calidad de servicio. Tal enunciación da fortaleza en aceptar a la hipótesis negativa, afirmando la exclamación de que no existe asociación entre dirección y calidad de servicio de los colaboradores del centro de atención hospitalaria en Santa Rosa, 2024. En vista al objetivo específico 4: se justificó el nivel de asociación entre control y calidad de servicio de los colaboradores del centro de atención hospitalaria en Santa Rosa, 2024. Las cifras obtenidas presentaron una correlación positiva baja y una significancia bilateral (0,898) menor a (0,05) entre control y calidad de servicio. Este contexto brinda fuerza en aceptar la hipótesis negativa confirmando lo siguiente: no existe asociación entre control y calidad de servicio de los colaboradores del centro de atención hospitalaria en Santa Rosa, 2024.

REFERENCIAS

- Agrawal, N. (2020). A framework for Crosby's quality principles using ISM and MICMAC approaches. [A framework for Crosby's quality principles] *TQM Journal*, 32(2), 305-330. <https://doi.org/10.1108/TQM-03-2019-0085>.
- Ali, B., Saleh, P., & Akoi, S. (2021). Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case study at Online Meeting Platforms. *Revista International journal of Engineering, Business and Management*, 5(2), 65-77. doi:<https://dx.doi.org/10.22161/ijebm.5.2>
- Alves, C., & Ramos, M. da C. (2022). SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: CALIDAD Y DETERMINANTES DE SU DIVULGACIÓN EN EL INFORME DE SOSTENIBILIDAD. *Revista De Administração De Empresas*, 62 (5), e2021-0101. <https://doi.org/10.1590/S0034-759020220503>.
- Ávila, M., & Morales, M. (2019). Innovación de procesos y de gestión en un sistema de gestión de la calidad para un industria de servicios. *Revista Chilena de Economía y Negocios*, 1(1), 37-56. Obtenido de <https://rches.utem.cl/wp-content/uploads/sites/8/2019/07/revista-CHES-vol13-n1-2019-Avila-Alfonso.pdf>
- Blackhurst, J., & Balthrop, A. (2023). It's time to move beyond just-in-time and just-in-case. *Logistics Management (2002)*, 62(4), 18-19. <https://www.proquest.com/trade-journals/time-move-beyond-just-case/docview/2801965355/se-2>.
- Bryson, J., & Bert, G. (2021). *Strategic Management in Public Administration*. Oxford Research Encyclopedia of. Politics, 1-14. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190228637.013.1396>.
- Capote, J., & Peña, A. (2018). Estado actual de la evaluación de la calidad en los servicios de Estomatología en Cuba. *Revista Medisur*, 16(1), 10-19. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v16n1/ms04116.pdf>
- Cárdenas Inuma, V. R. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio a beneficiarios de beca permanencia en la Universidad Nacional de San Martín, 2022*.
- Daniela, S. G. (2024). Daniela, S. G., Krindges, A., Jiennifer Souza, d. O., Ferreira, J., *IanOrganization of health services in the family health strategy: perspectives of basic unit managers*. *Acta Scientiarum.Health Sciences*, 46(1)<https://doi.org/10.4025/actascihealthsc>.
- Delores, L., & Needham, C. (2020). Strategies Hospital Manager Use to Improve Customer Services. *Revista Open Journal of Business and Management*, 2(8), 820-854. doi:<https://doi.org/10.4236/ojbm.2020.82051>
- El Affaki, O., Benhadou, M., & Haddout, A. (2024). Roadmap to achieve operational excellence through Lean Management implementation and quality management system conformance. . *Acta Logistica*, 11(1), 79-86. <https://doi.org/10.22306/al.v11i1.452>.
- Ganga-Contreras, F. (2024). CALIDAD DE SERVICIO: UNA DECISIÓN ESTRATÉGICA INSOSLAYABLE PARA LAS UNIVERSIDADES. *Interciencia.*, 49(3), 145.
- Gutiérrez Lugo, L. M. (2023). Corporate Social Responsibility Factors in Strategic Planning of Mexican SMEs . | Factores de Responsabilidad Social Empresarial en la Planificación Estratégica de las Pymes Mexicanas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(102), 734-750. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.102.18>.

Idrovo-Carlier, S. (2023). Política tecnológica e innovación. El rol de la dirección de recursos humanos desde una perspectiva dual de proceso y contenido. *Innovar : Revista de Ciencias Administrativas y Sociales* /, 34(92). <https://doi.org/10.15446/innovar.v34n92.102209>.

Jefferson, P. B., Erivan dos, S. O., Eliane Gonçalves Craveiro, Paulo César Barros, d. O., & Nascimento-Silva, D. (2024). Strategic management: a review of scientific literature using the conceptual bibliographic method. *Revista De Gestão e Secretariado*, 15(1), 334-355. *Revista De Gestão e Secretariado*, 15(1), 334-355. <https://doi.org/10.7769/gesec.v15i1.3354>.

Magri, E. (2022). Magri, E. (2022). Empathy, intersubjectivity, and the social world: The continued relevance of phenomenology. *Essays in honour of Dermot Moran. Empathy, Intersubjectivity, and the Social World: The Continued Relevance of Phenomenology. Essays in honour of Dermot Moran. Empathy, Intersubjectivity, and Essays in Honour of Dermot Moran*, 1–493. <https://doi.org/10.1515/9783110698787>.

Marquez, J. (2022). Evaluación de la calidad de servicio de los cines en los estudiantes de las universidades de Piura. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Piura]. *Archivo Digital*. Obtenido de <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3584/FCAD-MAR-PEL-2022.pdf?sequence=1>

Mary, S. R. S. (2023). SERVICE QUALITY TOWARDS RETAIL STORES ON EXPECTED AND PERCEIVED SERVICE QUALITY | QUALIDADE DE SERVIÇO PARA LOJAS DE VAREJO NA QUALIDADE DE SERVIÇO ESPERADA E PERCEBIDA CALIDAD DEL SERVICIO HACIA LAS TIENDAS MINORISTAS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO . ESPERADA Y PERCIBIDA. *International Journal of Professional Business Review.*, 8(4). <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i4.1243>.

Mera, M. K., Cruz, K., & Zambrano, E. J. (2021). Mera, M. K., El liderazgo y su importancia en las organizaciones. *RILCO DS: Revista de Desarrollo sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación*, 3(15 (Enero)), 5. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8572773>.

Muhammad Zia, u. d., Xu, Y. y., Khan, N. U., & Estay, C. (2024). The impact of public leadership on collaborative administration and public health delivery. *BMC Health Services Research*, 24, 1-13. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-10537-0>. 2-5.

Musale, P., & Mankar, S. D. (2023). Quality by Design Approach Based in Analytical Method Validation. *Asian Journal of Pharmaceutical Analysis*, 13(3). <https://www.proquest.com/scholarly-journals/quality-design-approach-based-analytical-method/docview/2874765365/se-2>.

Neira Cruz, R. M. (2022). Administrative management in the collection of property tax in the municipality of Condorcanqui, Peru | Gestão administrativa na cobrança do imposto predial no município de Condorcanqui, Peru. | La gestión administrativa en la recaudación del impuesto predial en el municipio de Condorcanqui, Perú. *Sapienza*, 3(4), 108–121. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i4.438>.

Ohlweiler, L. P. (2021). ASSÉDIO MORAL NO CAMPO BUROCRÁTICO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA BRASILEIRA. [MORAL HARASSMENT IN THE BUREAUTIC FIELD OF BRAZILIAN PUBLIC ADMINISTRATION ACOSO MORAL EN EL CAMPO BUROCRÁTICO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA BRASILEÑA]. *Revista Argumenta*, (34), 323-364. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/assédio-moral-no-campo-burocrático-da/docview/2573888335/se-2>.

Ordóñez Parra, J. L. (2023). Paralelismos en la gestión administrativa y financiera de artesanos de Ecuador y Colombia. *Revista Venezolana. De Gerencia*, 28(101), 400-418. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.25>.

Ordóñez, J., Cárdenas, J., Cuadrado, G., & Zamora, G. (2021). Gestión administrativa de las instituciones de educación superior: Universidad Católica de Cuenca-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(1), 347-356. Retrieved from <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/index>

Palanca, M. B., Taliani, E. C., & Feliu, V. R. (2022). Reflexiones sobre el control de gestión en una economía digital. [Reflections on management control in a digital economy Reflexões sobre o controle de gestão em uma economia digital. Quelques réflexions sur le contrôle de gestion dans une économie numérique] *Contaduría Universidad De Antioquia*, (81), 143-164. <https://doi.org/10.17533/udea.rc.n81a06>.

Peralta, M., & Horna, E. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*, 47(1), 1-12. doi:<https://doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904>

Rafdzah, Z. (April de 2017). Validation of Instrument Measuring Continuous Variable in Medicine. Intechopen. Obtenido de <https://www.intechopen.com/books/advances-in-statistical-methodologies-and-their-application-to-real-problems/validation-of-instrument-measuring-continuous-variable-in-medicine>

SABINO, G. D. F. T., & PINHEIRO, D. C. (2023). SABPrecisamos falar sobre Taylor: indícios de racismo na administração científica?. *Cadernos EBAPE.BR*, 21(3), e2022-0065. <https://doi.org/10.1590/1679-395120220065>.

Tapia, I. I., Estrada, M. M., Mancebo, O. D., Moreno, G., & Vega, L. O. (2022). Tapia, I. I., Estrada, M. M., MancEl trabajo metodológico en los colectivos años académicos: Un enfoque por procesos. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(2), 132-141. . http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000200132.

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](#) 