



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Calidad de servicio y procesos administrativos para los centros de
salud mental comunitarios en el Callao, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR

Campos La Serna, Manuel Martin (Orcid.org/ 0000-0002-9643-5556)

ASESOR:

Mgr. Casazola Cruz, Daniel Oswaldo (Orcid.org/ 0000-0003-2521-530x)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Enfoque de Género, Inclusión Social y Diversidad Cultural

CALLAO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, por estar siempre presente,

A mis Padres Manuel y Marión por su apoyo y amor

A mis Hermanos Israel y Yajaira como también a mis sobrinos por brindar su cariño y confianza

A mis Abuelos en el cielo

A Lía y Vodka por aliviar mis días junto a Leía y Blue y a todas las personas que quiero y estimo por enseñarme que en la vida que siempre se puede y por siempre se podrá. Los Amo.

Agradecimiento

A mí mismo por ser cada día constante, creer en mí y no renunciar en los días difíciles y duros para la realización de esta investigación, siempre haciéndolo de la mejor manera correcta.

Y a la Gran Frase: "Hazlo, pues donde vayas y marcaras una diferencia"

Al Mgtr. Oswaldo Casazola Cruz por brindar su conocimiento científico, motivación y orientación permanente en el desarrollo de la presente investigación.

Gracias DIOS

Índice de contenidos

| | |
|--|------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de gráficos y figuras..... | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract..... | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 6 |
| III. METODOLOGÍA..... | 16 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 16 |
| 3.1.1 Tipo de investigación | 16 |
| 3.1.2 Diseño de investigación | 17 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 17 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo..... | 18 |
| 3.3.1 Población | 18 |
| 3.3.2 Muestra..... | 18 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información | 19 |
| 3.5. Procedimientos | 20 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 20 |
| 3.7. Aspectos éticos | 20 |
| IV. RESULTADOS..... | 22 |
| V. DISCUSIÓN | 40 |
| VI. CONCLUSIONES | 46 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 47 |
| REFERENCIAS..... | 49 |
| ANEXOS | |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Distribución de frecuencias del nivel de la variable calidad de servicios | 22 |
| Tabla 2. Distribución de frecuencias del nivel de la dimensión elementos tangibles | 24 |
| Tabla 3. Distribución de frecuencias del nivel de la dimensión fiabilidad | 25 |
| Tabla 4. Distribución de frecuencias del nivel de la dimensión capacidad de respuesta | 26 |
| Tabla 5. Distribución de frecuencias del nivel de la dimensión seguridad | 27 |
| Tabla 6. Distribución de frecuencias del nivel de la dimensión empatía | 28 |
| Tabla 7. Distribución de frecuencias del nivel de la variable procesos administrativos | 29 |
| Tabla 8. Distribución de frecuencias del nivel de la dimensión planificación | 30 |
| Tabla 9. Distribución de frecuencias del nivel de la dimensión organización | 31 |
| Tabla 10. Distribución de frecuencias del nivel de la dimensión dirección | 32 |
| Tabla 11. Distribución de frecuencias del nivel de la dimensión control | 33 |
| Tabla 12. Prueba de normalidad | 34 |
| Tabla 13. Grado de relación según coeficiente de correlación | 34 |
| Tabla 14. Correlaciones entre la Calidad de Servicio y los Procesos administrativos de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021 | 35 |
| Tabla 15. Correlaciones de Rho de Spearman entre Calidad de Servicio y planificación administrativa de los Centros de Salud Mental en el Callao 2021 | 36 |
| Tabla 16. Correlaciones de Rho de Spearman entre Calidad de Servicio y organización administrativa de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021 | 37 |
| Tabla 17. Correlaciones de Rho de Spearman entre Calidad de Servicio y dirección administrativa de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021 | 38 |
| Tabla 18. Correlaciones de Rho de Spearman entre Calidad de Servicio y control administrativo de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021 | 39 |

Índice de gráficos y figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. Diagrama de barras del nivel de la variable calidad de servicios | 23 |
| Figura 2. Diagrama de barras del nivel de la dimensión elementos tangibles | 24 |
| Figura 3. Diagrama de barras del nivel de la dimensión fiabilidad..... | 25 |
| Figura 4. Diagrama de barras del nivel de la dimensión capacidad de respuesta. | 26 |
| Figura 5. Diagrama de barras del nivel de la dimensión seguridad | 27 |
| Figura 6. Diagrama de barras del nivel de la dimensión empatía..... | 28 |
| Figura 7. Diagrama de barras del nivel de la variable procesos administrativos ... | 29 |
| Figura 8. Diagrama de barras del nivel de la dimensión planificación | 30 |
| Figura 9. Diagrama de barras del nivel de la dimensión organización | 31 |
| Figura 10. Diagrama de barras del nivel de la dimensión dirección | 32 |
| Figura 11. Diagrama de barras del nivel de la dimensión control..... | 33 |

Resumen

El presente trabajo de investigación se planteó como objetivo determinar la relación entre la Calidad de Servicio y los Procesos administrativos de los Centros de Salud Mental Comunitarios (CSMCs) en el Callao 2021. Este estudio se basó en el método cuantitativo; la investigación se enmarcó en un estudio de nivel correlacional; se desarrolló bajo los pasos propios de una investigación de campo, con un diseño no experimental, cuya recolección de información se fundamentó en la técnica de la encuesta. Como instrumento de recolección de información se utilizó un cuestionario consistente de 27 enunciados. La población y muestra estuvo conformada por 51 trabajadores del área asistencial y administrativa de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao, 2021.

Los resultados encontrados indican que la hipótesis general es acertada. En este sentido, existen evidencias significativas como para concluir que existe una relación significativa entre la Calidad de Servicio y los Procesos administrativos de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021, con un coeficiente Rho Spearman de 0,853, indicando una correlación positiva fuerte, puesto que el p-valor es menor al nivel de significancia de 0,05.

Palabras clave: Calidad de servicio, procesos administrativos, centros de salud mental comunitarios.

Abstract

The objective of this research work was to determine the relationship between the Quality of Service and the administrative processes of the Community Mental Health Centers in Callao 2021. This study was based on the quantitative method; the research was framed in a correlational level study; it was developed under the steps of a field research, with a non-experimental design, whose data collection was based on the survey technique. A questionnaire consisting of 27 statements was used as an instrument for the collection of information. The population and sample consisted of 51 workers in the care and administrative areas of the Community Mental Health Centers in Callao, 2021.

The results found indicate that the general hypothesis is correct. In this sense, there is significant evidence to conclude that there is a significant relationship between the Quality of Service and the administrative processes of the Community Mental Health Centers in Callao 2021, with a Rho Spearman coefficient of 0.853, indicating a strong positive correlation, since the p-value is less than the significance level of 0.05.

Keywords: Quality of service, administrative processes, community mental health centers.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la administración y las organizaciones desempeñan un importante papel en la configuración y el desarrollo del sistema socioeconómico de cualquier país, la construcción de la sociedad y, por tanto, en la vida de las personas. Esto significa, entre otras cosas, que los retos de la realidad actual requieren un replanteamiento de lo que la sociedad exige de la gestión organizacional (Mero, 2018). En consecuencia, se han puesto en marcha procesos de adaptación de las actividades para lograr un rediseño del modelo operativo para afianzar y fortalecer los requerimientos de los clientes o usuarios y prestar servicios de calidad.

En este sentido, un reto interesante al que se enfrentan hoy en día las organizaciones del sector de la administración pública en particular es precisamente dedicar esfuerzos y recursos a la optimización de los procesos administrativos para lograr mejorar la calidad de los servicios un mayor nivel de eficiencia prestados a los ciudadanos que acuden diariamente a estas instituciones públicas, lo que conlleva un mayor nivel de confianza y aceptación del Estado por parte de los ciudadanos (Pareja et al., 2015).

La administración pública en América Latina ha sufrido grandes cambios en los últimos años como consecuencia de la crisis mundial: Según Valdez (2019), la administración pública y el gobierno se basaron originalmente en un paradigma burocrático caracterizado por un estado comprimido, ineficiente y altamente burocratizado. Posteriormente, surgió el llamado modelo postburocrático, que pretendía agilizar los procesos de la administración pública, utilizar los recursos de forma más eficiente e incorporar las prácticas, métodos y sistemas del sector privado a las actividades públicas y administrativas. En los últimos años se han introducido en la región nuevos modelos de administración pública basados, por ejemplo, en procesos de evaluación y mejora continua de la prestación de servicios públicos.

En este contexto, las autoridades públicas buscan cada vez más herramientas para comunicarse con los ciudadanos. Estos procesos han permitido reducir las cargas administrativas y procedimentales desde los años 90 (López, 2013). Un proceso administrativo se define como una serie de

etapas o fases en las que se desarrolla la práctica administrativa. Por ello, las fases más comunes son: planificación, organización, dirección y control. Dada la importancia de estas etapas/fases, se puede decir que el proceso administrativo se convierte en el punto de partida de cualquier actividad administrativa cuyo objetivo principal es sistematizar el conocimiento, crear una estructura eficiente y promover el desarrollo de una filosofía y cultura de gestión (Hernández y Hernández (2019)).

Los ciudadanos son cada día más exigentes; lo cual significa que los servicios públicos están expuestos a exigencias y expectativas cada vez mayores, lo que obliga a los funcionarios a mejorar sus competencias y acelerar su trabajo. No se invierte en el cumplimiento, sino en la planificación del desarrollo y la mejora continua, integrada con la economía internacional y la modernización digital, creando sinergias entre los ciudadanos y el Estado. Por tanto, Roseth et al. (2018) consideran que las autoridades públicas deben adaptarse a estos tiempos y desarrollar e implementen mecanismos que permitan a los ciudadanos acceder mejor a los servicios que necesitan.

En este contexto, Arobes (2015) sostiene que el nivel de calidad alcanzado en la prestación de servicios dirigidos a los consumidores y usuarios a través de unos procesos fiables, así como normalizados ha pasado a ser un elemento fundamental de los servicios de calidad. En este sentido, la calidad del servicio al ciudadano está ligada al objetivo de satisfacer plenamente las necesidades y servicios de los administrados. Es importante señalar que la calidad en el servicio tiene mayor importancia en las evaluaciones de la comunidad; por el contrario, el proceso administrativo es el motor dominante de la confianza; y tanto la calidad como el proceso tienen un gran efecto en las evaluaciones del desempeño general del trabajo público (Gregg, 2015).

Conforme al Banco Interamericano de Desarrollo (BID), citado por la Secretaría de la Gestión Pública (2021), en 2017 el Perú se situó como el segundo país de América Latina con mayor tiempo de espera para recibir trámites. En 2018 se modificó el marco administrativo para la modernización de la administración pública, estableciendo los elementos necesarios para garantizar la calidad de los bienes y servicios monopolizados (Secretaría de

Gestión Pública, 2021). En definitiva, Perú está trabajando a favor de optimizar sus procesos en la administración pública, lo que repercute directamente en la satisfacción de los ciudadanos con los servicios.

Según Díaz y Zapata (2021), los gobiernos de la administración pública en el Perú han de conocer su desempeño con el fin de sugerir acciones para mejorar los resultados. Sin embargo, todavía hay instituciones públicas que muestran debilidades en este sentido. Además, en la búsqueda de una adecuada gestión administrativa, las organizaciones orientan sus políticas hacia la mejora de la calidad del servicio, lo que lleva a maximizar la satisfacción de los usuarios (Saavedra y Delgado, 2020). En este sentido, Maraví (2017) sostiene que, a pesar de los avances en la optimización de los procesos administrativos para agilizar los servicios a los ciudadanos, siguen existiendo algunas trabas burocráticas, como en los centros de salud mental comunitarios en el Callao, 2021.

Las primeras observaciones realizadas por la autora del estudio mostraron que los procesos administrativos en estas organizaciones son cuestionables, ya que no hay suficiente planificación, organización, gestión al igual que no hay control de las diferentes acciones que se desarrollan en estos centros; muchas de estas actividades se realizan de forma manual, lo que burocratiza todos los procesos, haciéndolos más lentos y generando más horas de trabajo, lo que demuestra que los servicios prestados no se corresponden con las verdaderas necesidades que tienen los ciudadanos por lo que el nivel de calidad de los mismos resulta deficiente. Además, la mayor parte de las veces no se han alcanzado los objetivos fijados en la planificación, no se han modernizado totalmente los procesos administrativos basados en el uso de las TIC y persisten procesos burocráticos y, por tanto, anticuados. También se constató que parte del personal no conoce las actividades a realizar y muchos de ellos ocupan cargos que no se ajustan a su formación; tampoco existe una adecuada planificación estratégica de lo que se quiere conseguir y hay una falta de coordinación y comunicación entre el personal, lo que afecta a la calidad de los servicios prestados a la población. En este escenario, los centros de salud mental en el Callao, 2021, están expuestos a factores de riesgo tanto de carácter interno, por una parte, como externo por

otra, que pueden afectar a sus objetivos institucionales y a su desempeño en el tiempo, dadas las vulnerabilidades mencionadas.

Por lo tanto, el presente estudio intenta resolver el siguiente problema general: ¿Cuál es relación entre la Calidad de Servicio y los Procesos administrativos de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021? y los problemas específicos: ¿Cuál es relación entre la Calidad de Servicio y la planificación administrativa de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021?, ¿Cuál es relación entre la Calidad de Servicio y la organización administrativa de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021?, ¿Cuál es relación entre la Calidad de Servicio y la dirección administrativa de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021? y, ¿Cuál es relación entre la Calidad de Servicio y el control administrativo de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021?.

Este estudio se justifica porque sus resultados pueden ser útiles: (i) desde el punto de vista teórico, puede contribuir al estado actual de los conocimientos en la materia, en particular estimulando el debate académico y científico sobre la calidad de los servicios y los procesos administrativos, si se sistematizan los resultados; (ii) desde el punto de vista práctico, el estudio se justifica porque sus conclusiones contribuirán a resolver un problema que será de utilidad inmediata para los gestores y administradores de los de salud mental centros comunitarios y aportarán información importante que permitirá diseñar estructuras y políticas internas para optimizar los servicios prestados a la sociedad. En este sentido, el estudio también contribuye a la reorientación de las estrategias de gestión para mejorar las políticas y los procesos de los centros de salud mental comunitarios. Y, (iii) desde una perspectiva social, el estudio permitirá desarrollar alternativas y recomendaciones que beneficiarán a los centros de salud mental comunitarios y a otras instituciones y programas públicos que enfrentan problemas similares, lo que también beneficiará a su entorno social, a sus pares, a la comunidad en general, a la región y al país.

Por lo tanto, se tiene como objetivo general determinar la relación entre la Calidad de Servicio y los Procesos administrativos de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021 y como objetivos específicos

determinar la relación entre la Calidad de Servicio y la planificación administrativa de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021, determinar la relación entre la Calidad de Servicio y la organización administrativa de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021, determinar la relación entre la Calidad de Servicio y la dirección administrativa de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021 y, determinar la relación entre la Calidad de Servicio y el control administrativo de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021.

En tal sentido, la hipótesis general es: Existe una relación significativa entre la Calidad de Servicio y los Procesos administrativos de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021 y las hipótesis específicas son: Existe una relación significativa entre la Calidad de Servicio y la planificación administrativa de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021, existe una relación significativa entre la Calidad de Servicio y la organización administrativa de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021, existe una relación significativa entre la Calidad de Servicio y la dirección administrativa de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021 y, existe una relación significativa entre la Calidad de Servicio y el control administrativo de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional, se dispone de los siguientes estudios: Carreño (2021) se planteó como objetivo general identificar la relación existente entre los procesos administrativos y el grado de satisfacción por parte de la ciudadanía en el municipio de Caleta de Carquín. El estudio fue aplicado, descriptivo y correlacional basado en un enfoque cuantitativo. Los participantes fueron 15 empleados administrativos y 45 consumidores, seleccionados al azar entre los diferentes servicios que ofrece la institución. Se utilizó un cuestionario que se aplicó a las variables. De ello se desprende que la correlación entre las dos variables fue de $r=0,879$, lo que indica una alta correlación positiva.

Gómez (2019) examinó los procedimientos a nivel de la administración y la calidad en el servicio del Departamento de Control, Operaciones y Sanciones en el año 2019. El estudio se diseñó con un enfoque cuantitativo, recogiendo datos a través de estadísticas de una muestra de 110 empleados del Departamento de Control, Operaciones y Sanciones, de la que se obtuvieron los resultados. Se trata de un estudio no experimental, de corte transversal y de carácter correlacional. Se utilizaron hipótesis y un método de inferencia. La muestra se extrajo de la población total, es decir, la encuesta se realizó entre todos los empleados, 110 de los cuales eran personal administrativo y policías municipales. Los resultados muestran que el índice relativo a los procedimientos de administración se asocia significativamente y de forma positiva con la calidad del servicio. Asimismo, quedó establecido que hay una relación importante (0,000) y positiva (0,500) entre el nivel de control, desempeño y sanciones del jefe en los trámites administrativos y la calidad del servicio en 2019.

Saavedra (2019) examinó las relaciones existentes entre los procedimientos de administración y la calidad de los servicios prestados por la administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal. El grupo poblacional estaba formado por 33 empleados de esta organización, con un tamaño de muestra del 100% de la población, y las variables utilizadas fueron la gestión de la administración y la calidad del servicio. El estudio utilizó un enfoque hipotético deductivo, un diseño correlacional no experimental y un cuestionario de escala Likert como instrumento. Los resultados muestran que

el 42,42% de los encuestados cree que la gestión es adecuada, el 30,30% cree que es inadecuada y el 27,27% cree que es eficaz. El 42,42% cree que la calidad de los servicios es mala, el 36,36% cree que es adecuada y el 21,21% cree que es buena. La conclusión es que se ha establecido un vínculo importante entre el manejo administrativo del instituto y la calidad del servicio. A partir del test estadístico Rho de Spearman, se concluye que hay una relación preponderante de las variables contempladas dentro de la investigación, al tener como coeficiente de correlación 0,721 y una significación a dos bandas de 0,001 dentro del margen de error, es decir, las condiciones para aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula.

Vargas (2018) se propuso determinar la relación existente entre los procedimientos de administración con la calidad de los servicios en la emisión de Pacífico Seguros. Este trabajo exploratorio se desarrolló utilizando el método científico, lo que significa que se trata de una investigación descriptiva y correlacional de carácter no experimental, sobre una muestra compuesta por treinta trabajadores de la zona en la que la empresa Pacíficos Seguros S.A. emite sus seguros. El estudio mostró una moderada y fuerte asociación de Spearman de las variables relativas al procedimiento de administración con la variable de la calidad de los servicios ($Rho = 0,947$ y nivel de significación (bilateral) = 0,000). En cuanto a la dimensión gestión con la variable relativa a la calidad de los servicios, existe una correlación muy alta ($Rho = 0,904$ Sig (bilateral) = 0,000) entre la gestión y la calidad de los servicios en Pacíficos Seguros S.A. En cuanto a la tercera dimensión, que indica que existe una correlación entre la gestión y la calidad de los servicios en el sector de la emisión en Pacíficos Seguros S.A., el resultado de la correlación de Spearman muestra que $Rho = 0,617$ y Sig (bilateral) = 0,000, lo que indica nuevamente una correlación moderada.

Chambilla (2017) buscó demostrar si los procesos administrativos estaban relacionados con la calidad en los servicios prestados por la Facultad de Derecho y Economía de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann (Tacna). Se utilizó un diseño transversal no experimental, que permitió recoger datos en un momento determinado. La muestra (n) se calculó por muestreo no probabilístico y estuvo compuesta por 80 estudiantes de ambos

sexos del último año de la Facultad de Derecho y Economía de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de las cuatro escuelas de negocios (Derecho y Ciencias Políticas, Contabilidad y Finanzas, Ingeniería Industrial, Ciencias Administrativas) que utilizaron el servicio, seleccionados proporcionalmente por escuela. Los resultados muestran que el 23,8% de los estudiantes considera que el servicio administrativo es bueno, el 32,5% lo considera adecuado y el 43,8% lo considera malo.

A nivel internacional, se encontraron las siguientes investigaciones:

Bravo y Avilés (2020) examinaron el impacto de los procesos administrativos en la calidad de la productividad de los centros de enseñanza superior y el desarrollo de la educación superior en Manabí. La finalidad perseguida por el estudio era examinar la incidencia de la gestión administrativa en los servicios académicos en el contexto de las universidades públicas, con vistas a alcanzar de forma óptima las condiciones de funcionamiento y estructuración en los ámbitos académico, administrativo y financiero, de acuerdo también con los propios fines trazados por la institución académica. A partir de una investigación documental y una revisión bibliográfica, analizaron los procesos administrativos de esta institución y su repercusión respecto de la calidad de los establecimientos educativos y, en particular, de este campus. Concluyeron que la administración de las universidades públicas en la provincia de Manabí, Ecuador, tiene algunas debilidades que afectan directamente los servicios académicos que prestan.

Oikonomidou y Konstantinidis (2020) analizaron el impacto de las medidas administrativas en la satisfacción de los responsables de los centros públicos de enseñanza secundaria. El estudio examinó cómo estas variables afectan a la satisfacción de los directores de escuela. El análisis de regresión y la frecuencia máxima de respuestas dentro de la escala de Likert arrojaron seis niveles. Los datos primarios se recogieron mediante un cuestionario electrónico (a través de Google Forms), que permite el uso de métodos econométricos. La muestra estaba formada por responsables de establecimientos de educación de primaria, así como de secundaria en el este de Tesalónica. Los resultados del análisis muestran que los aspectos de la administración ejercen una influencia importante sobre la satisfacción de los

clientes. Las exigencias actuales hacen que el papel de la educación sea más complejo, ya que debe ir más allá del simple enfoque experiencial de las medidas administrativas, que se basa en la experiencia de los directivos.

Lara (2017) examinó el impacto de los procesos de gestión en la eficacia de la pesca recreativa en el cantón de Manta-Manabí (Ecuador). Para ello, se desarrolló todo un procedimiento investigativo fundamentado en un enfoque metodológico analítico-cuantitativo, utilizando un diseño de investigación de tipo no experimental, de corte transversal sobre una base causal. Para la recogida de datos se utilizó un cuestionario sencillo, cuya estructura correspondía a la operacionalización de dichas variables. La validación al igual que la confiabilidad del referido cuestionario fueron analizadas estadísticamente mediante la prueba binomial y el alfa de Cronbach, que mostraron una alta validez y confiabilidad (Rho de Spearman 0,993). Los principales resultados del estudio muestran la existencia de un vínculo muy fuerte o totalmente positivo entre la gestión y cada uno de sus elementos y la eficacia de la pesca en el cantón de Mantes.

Vergara y Maza (2017) realizaron una evaluación referente al tema de la calidad dentro del ámbito de los servicios estatales en la ciudad de Cartagena de Indias, Colombia, y su impacto en la satisfacción de los ciudadanos. Con este fin, emplearon la metodología denominada de mínimos cuadrados parciales (PLS) a los datos sobre la percepción de la calidad que tienen las personas respecto de los servicios de interés público domiciliario (energía, agua y saneamiento, teléfono, internet así como el gas natural), los cuales fueron recolectados a través de la aplicación de una encuesta con representatividad a 250 viviendas ubicadas dentro de 15 barrios de la ciudad de Cartagena de Indias (principalmente adultos responsables de los servicios de interés público domiciliario) mediante un muestreo aleatorio estratificado. Las conclusiones de los autores fueron que había una fuerte asociación entre percepción de calidad y satisfacción con los servicios del hogar al igual que entre una calidad percibida y una satisfacción global, y que esta última relación estaba asociada a la valoración que hacían los cartageneros sobre el conjunto de los servicios básicos, con independencia del sexo, la edad, el nivel educativo o el nivel socioeconómico.

Fernández (2016) investigó la satisfacción de los contribuyentes respecto de los servicios que presta una Dirección encargada del cobro de impuestos en el municipio de Berisso, utilizando para ello sus cinco dimensiones: aspectos de tangibilidad, la confiabilidad de la prestación, la capacidad para responder, así como la seguridad y el sentido de empatía. Los contribuyentes se mostraron especialmente positivos en cuanto a la disponibilidad del personal a la hora de calificar su satisfacción. Cuando un contribuyente se pone en contacto con el servicio de recaudación de impuestos, está buscando una solución a un problema. Si el servicio resuelve el problema, significa que el servicio fue eficiente, lo cual es una cualidad muy importante que los contribuyentes aprecian.

La variable de la calidad del servicio está respaldada por los siguientes autores: Zouari y Abdelhedi (2021) afirman que la calidad de los servicios representa en sí misma un elemento necesario para lograr la conformidad de los clientes, que es el control interno de una persona sobre si el servicio satisface sus necesidades. La satisfacción para el cliente tiene que ver con la calidad propia de un servicio e indica si el cliente volverá a la organización o institución para hacer negocios de nuevo o solicitar nuevos servicios. En este sentido, no cabe duda de que los términos calidad y satisfacción de la clientela guardan relación entre sí. No puede haber satisfacción del cliente si éste no ha estado expuesto a servicios de calidad. Según Rojas y Coluccio (2021), las dimensiones que conforman la calidad a la hora de prestar el servicio son las siguientes:

- Los elementos tangibles que acompañan y apoyan el servicio: apariencia física que tienen sus instalaciones, así como el equipamiento, los empleados que trabajan en él al igual que los materiales que se utilizan como medio de comunicación.

- Fiabilidad: se refiere a la aptitud para efectuar la prestación de servicios acordada de forma segura y cuidadosa.

- Capacidad de respuesta: se refiere a la voluntad y disposición de los empleados para atender a los clientes y proporcionarles un servicio rápido.

- Seguridad: se trata de los conocimientos y la diligencia del personal y su capacidad para generar credibilidad y confianza con los clientes.

- Empatía: la atención individual del proveedor de servicios a cada cliente.

Entre estas dimensiones, se observa que algunas se refieren a la calidad del resultado del servicio prestado, mientras que otras se refieren al proceso de prestación del servicio. Shi y Shang (2020) añaden que la calidad de cualquier servicio, ya sea privado o público, es una garantía de satisfacción del cliente que asegura los beneficios, la supervivencia a largo plazo y la ventaja competitiva. En este sentido, la calidad garantiza una mejor percepción de la organización o institución por parte de los clientes o usuarios. Para el Estado, significa que el consumidor está más dispuesto a utilizar los diversos servicios gratuitos y de pago que ofrece el aparato estatal.

Según Fernández (2016), la principal diferencia en la implantación de la calidad dentro de la Administración Pública es que el Estado es una hacienda basada en los costes, por lo que su rendimiento debe medirse en función de parámetros diferentes a los del sector privado, incluyendo, por ejemplo, los conceptos de fidelización de clientes y desarrollo de proveedores. Esto subraya la necesidad de un modelo adaptado a este sector, como sucede por ejemplo dentro de las entidades sin ánimo de lucro del sector privado. Algunas de las razones que explican la necesidad de analizar la calidad dentro de la administración pública son la falta de competencia en la mayoría de los servicios públicos, la necesidad de justificar el rendimiento con respecto al presupuesto, el efecto de los servicios tanto públicos como institucionales respecto a la evolución de la economía y el nivel de vida de la gente, y la búsqueda de la eficacia en todos los ámbitos de la administración.

Yoon y Cheon (2020) afirman que la calidad del servicio es la evaluación que hace el usuario del estado del servicio y que la calidad del servicio significa una prestación impecable del mismo. Además, la calidad del servicio se define como una filosofía de excelencia que debe ser compartida por todos los usuarios de una organización. Por ello, la calidad debe garantizarse a diario y compartirse en todos los niveles de la organización, desde la dirección hasta el personal en contacto con el servicio. La calidad se entiende como una comparación entre aquello esperado del servicio y la propia apreciación de éste (Aníbal-Rivero, 2021).

La calidad constituye una forma de vida, una transformación, y una voluntad de ser bueno y de mejorar constantemente. Además, la calidad la crean todas aquellas y aquellas trabajadoras de la entidad, directivos, personal técnico, personal administrativo y profesores, incluso alumnos y padres (Tumino y Poitevin, 2016).

En el ámbito del sector público, los servicios públicos se consideran bienes públicos, es decir, que interesan al público, a los consumidores y a las empresas. Son la finalidad de la administración pública y deben proporcionarse con el fin de elevar el nivel de vida de los ciudadanos. Hasta ahora, el desarrollo de la administración pública se ha basado en la eficiencia de la gestión y se ha centrado en el ahorro de costes y la maximización de los resultados, mientras que el aspecto cualitativo se refiere a la apreciación que se tiene de la calidad en los servicios y, por tanto, de la satisfacción de los usuarios (Matraeva et al., 2020 y Klein et al., 2020).

Según Toral y Zeta (2016), la evaluación de la calidad puede llevarse a cabo mediante dos métodos: el método del proceso y el método de la satisfacción. La primera consiste en comprobar si los procesos cumplen las normas establecidas. La segunda se basa en la satisfacción del cliente y se basa en la percepción que éste tiene del servicio.

Los procesos administrativos constituyen un conjunto integrado por una combinación de etapas y fases consecutivas de la administración pública, que se interrelacionan y forman un proceso coherente. La sociedad actual está formada por organizaciones institucionales. El conjunto de las actividades relativas tanto a la generación de bienes (productos) como a la provisión de servicios son planificadas, coordinadas, gestionadas y controladas por las organizaciones (Chiavenato, citado en Muñoz et al., 2020).

En relación con las dimensiones o componentes de los procesos administrativos, Díaz (2016) señala que el primer componente es el ciclo de planeación, donde se definen las metas enfocadas al cliente; el segundo mecanismo es la organización, donde se definen los componentes competitivos y operativos; el tercer elemento es la gestión y trata de cómo se involucrará el enfoque del talento humano para lograr las metas. Por último,

está el control, que sigue el enfoque del proceso y define los planes. Estas dimensiones se describen a continuación:

Planificación: según Bravo y Avilés (2020), es la primera etapa del proceso de consecución de los objetivos a través de la aplicación de procedimientos y recursos definidos en un plan estratégico, que consta de objetivos y acciones de producción basados en una metodología, plan o lógica para un periodo determinado. Así, los planes determinan qué objetivos persigue la organización y cuáles son en realidad aquellos que se pueden alcanzar. Los planes proporcionan directrices e identifican los medios requeridos para lograr sus objetivos. El organismo utilizará este marco para orientar sus decisiones. La planificación, tal y como la define Münch (2014), es cómo se estructuran los procesos, qué productos se van a realizar y qué métodos se van a utilizar para conseguirlos. Según Chiavenato (2017), la planificación es también una función administrativa que se realiza con antelación para conocer los objetivos a alcanzar, es decir, es un modelo para el futuro.

- Organización: organizar y distribuir el trabajo de forma organizada implica que a los integrantes de dicha entidad se les asignen facultades y recursos para que puedan alcanzar los objetivos de tal forma que la organización implica un proceso en el que se disponen las funciones y los recursos para alcanzar los objetivos propuestos. El liderazgo empresarial es necesario para que todos los componentes y recursos de la organización trabajen en la misma dirección y de la mejor manera posible (Caurin citado en Mero, 2018). Para Suárez (2018), la organización es la forma en que se estructura una empresa o negocio.

- Liderazgo: incluye entrenar, dirigir, influir y motivar al personal para que cumpla las tareas esenciales del plan y debe basarse en las habilidades de gestión, es decir, un conjunto de capacidades que ayudan a un líder a motivar y guiar a su equipo para que alcance los objetivos. Se refiere al uso del conocimiento y el carácter para tomar decisiones que conduzcan a los miembros de la organización hacia el objetivo que ésta se ha fijado, y que reconozcan y presenten ganancias y pérdidas a los miembros de la organización hacia la meta fijada por la misma, reconociendo y presentando

ganancias y pérdidas a través de la comunicación y motivación continua (Arias citado en Carranza, 2021).

- Seguimiento o evaluación: este seguimiento o evaluación se lleva a cabo para garantizar que las actividades realizadas son coherentes con las previstas. El directivo debe asegurarse de que las acciones de los miembros de la organización hacen que ésta avance hacia los objetivos establecidos; es necesario alcanzar los objetivos y realizar las tareas, revisar los resultados y proponer acciones correctivas. En este sentido, Suárez (2018) añade que el control es la última etapa de la gestión, pero no la menos importante, porque después de establecer objetivos, formular planes, aplicar medidas estructurales y formar y motivar al personal, es probable que algo falle. Para asegurarse de que las cosas van como deberían, es necesario controlar el rendimiento de una empresa u organización y compararlo con los objetivos y presupuestos.

En cuanto a los procedimientos administrativos en los centros comunitarios de salud mental, es importante señalar que la Ley 30947 de Salud Mental tiene como finalidad el establecimiento de un ordenamiento jurídico que garantice el acceso, la promoción, la prevención, la atención y la recuperación de los servicios de salud mental como requisito para la plena realización del ejercicio del propio derecho al bienestar y a la salud del individuo, su familia al igual que de la sociedad. La ley establece que la atención a la salud en materia de salud mental tendrá en cuenta un enfoque comunitario que a) sea continuo y esté basado en las necesidades, b) tenga en cuenta las necesidades de la población identificada por la jurisdicción sanitaria, c) promueva la participación de la comunidad organizada, y d) promueva la plena recuperación, la inclusión social y la continuidad de la atención a los individuos, los familiares al igual que las comunidades para las personas con problemas de salud mental.

Asimismo, la Norma Técnica para Centros Comunitarios de Salud Mental (2017) señala que la planificación, organización, gestión, coordinación, seguimiento, control y evaluación de los servicios de salud mental debe ser coherente con el enfoque territorial y con las necesidades y requerimientos de los usuarios y la población. Esto incluye la gestión de los recursos humanos y

financieros, la cartera de servicios, los recursos estratégicos (suministro de medicamentos, equipos biomédicos, etc.) y la financiación de los servicios sanitarios, que son responsabilidad del director de la institución y su equipo directivo, en colaboración con los territorios afectados. El CSMC funciona dentro de una red que coordina y armoniza los servicios y programas sanitarios y garantiza la continuidad de la atención a los usuarios.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Este estudio tuvo las características y rasgos suficientes para ser denominado "investigación aplicada", que según Thomas y Manz (2017) se define como un proceso de comprensión y cuantificación de la eficacia de un sistema con el fin de proponer soluciones concretas para resolver el problema para el que está diseñado. La principal característica de la investigación aplicada es la existencia de un "problema" preconcebido que necesita una "solución" y la puesta en marcha inmediata de acciones concretas para implementar la respectiva solución de dichos problemas.

Además, esta investigación se basó en conceptos y enfoques del paradigma de investigación positivista o cuantitativo. Creswell, citado en Kamel (2017), define la investigación cuantitativa como un método para probar teorías objetivas mediante el examen de la relación entre variables numéricas o cuantitativas. Estas variables, a su vez, pueden analizarse mediante procedimientos estadísticos. Según Park et al. (2020), el objetivo principal de la investigación positivista es establecer relaciones explicativas o relaciones causales que, en última instancia, conduzcan a la predicción y el control de los fenómenos en cuestión. Se basa en el método hipotético-deductivo para verificar las hipótesis de antemano, que a menudo se formulan cuantitativamente y en las que se pueden inferir las relaciones entre las variables. Cadena et al. (2017) apuntan que el mismo se fundamenta en el análisis de las relaciones entre variables cuantitativas y de carácter numérico. Este enfoque cuantitativo está fundamentalmente relacionado con el positivismo, es decir, con los datos medibles, objetivos, fiables, reproducibles y generalizables.

El trabajo también se desarrolló mediante estudios de campo. El estudio se basa en métodos de recogida de datos sobre el terreno, ya que pretende recoger datos directamente en la realidad estudiada. En este sentido, Muñoz (2016) sostiene que una investigación de campo constituye

una modalidad en la cual la recolección de la información referente al hecho o fenómeno que se estudia se realiza en el lugar donde se produce.

3.1.2 Diseño de investigación

La investigación estuvo fundamentada en una concepción no experimental. Son estudios en los que el investigador no manipula la variable independiente (Kamel, 2017, Hernández y Mendoza, 2018), ya sea por razones éticas o por su carácter abstracto. La investigación no experimental incluye una amplia gama de estudios, como el descriptivo, el causal-comparativo, el correlacional, el ex post facto, entre otros (Kamel, 2017). Por otra parte, según el nivel de profundidad, esta investigación se clasificó como investigación correlacional porque se centró en investigar o analizar la naturaleza de la correspondencia entre dos variables, que en este caso de estudio particular son: la calidad del servicio y los procesos administrativos. Al respecto, Ramos (2020) afirma que en la investigación correlacional se presenta el requerimiento de parte del investigador para formular una hipótesis en la que se propone una relación entre 2 o más variables. Se consideró un estudio transversal porque se trata de una investigación mediante la cual el investigador recoge datos en un único momento (Maninder, 2016; Haynes et al., 2019).

3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente cuantitativa: Calidad del servicio

Yoon y Cheon (2020) afirman que la calidad del servicio es la evaluación que hace el usuario del estado del servicio y que la calidad del servicio significa una prestación impecable del mismo. Además, la calidad del servicio se define como una filosofía de excelencia que debe ser compartida por todos los usuarios de una organización. Por ello, la calidad debe garantizarse a diario y compartirse en todos los niveles de la organización, desde la dirección hasta el personal en contacto con el servicio.

Variable dependiente cuantitativa: Procesos administrativos

El proceso administrativo se define como la secuencia de etapas en que se desarrolla la práctica administrativa. Por ello, en la actualidad lo más habitual

es una estructura de cuatro niveles: planificar, organizar, gestionar y controlar (Hernández y Hernández, 2019).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Según Etikan y Babatope (2019), la población se define como un conjunto definido y disponible de individuos, objetos y casos que cumplen con los criterios de selección y que son relevantes para la realización de una determinada investigación o estudio debido a sus características comunes. Del mismo modo, Ragab y Arisha (2018) añaden que la población también se define como el conjunto de todos los casos que cumplen colectivamente ciertas especificaciones.

En este estudio, la población estuvo constituida por 60 funcionarios asistenciales y administrativos de los CSMCs dependientes en el Callao, 2021, lo que permitió conocer los procesos que se desarrollan en el entorno administrativo, así como la calidad asociada a los servicios de la organización estudiada.

Criterios de inclusión: En esta investigación solo se consideró como población a los trabajadores del área asistencial y administrativa de las organizaciones estudiadas en la presente investigación.

Criterios de exclusión: No se consideraron como unidades de análisis el personal que se encuentre laborando en otras áreas de las organizaciones estudiadas en la presente investigación.

3.3.2 Muestra

Según Cabezas et al. (2018), una muestra puede ser vista básicamente como un ejemplo de cómo obtener datos agregados a partir del conjunto de la población sin necesidad de asumir altos costes. Martínez et al. (2016) añaden que se trata esencialmente de una proporción o subconjunto limitado de participantes seleccionados de la población objetivo. Así, se utiliza una muestra cuando la población es demasiado grande o no se puede realizar la medición completa de todos los elementos de la población debido a determinadas limitaciones técnicas o económicas. Para este estudio se han seleccionado un total de 51 trabajadores de las áreas asistenciales y

administrativas de los centros de salud mental en el Callao, 2021. En el diseño de este estudio se utilizó un muestreo no probabilístico, en el que la selección de las unidades de encuesta depende del criterio o juicio del investigador. Según Ríos (2017), este tipo de muestreo se utiliza principalmente cuando las poblaciones a estudiar son pequeñas o cuando es necesario alcanzar cierta profundidad en el trabajo a realizar.

3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

En este estudio se utilizó como técnica de recogida de datos una encuesta. En este contexto, es importante señalar que las encuestas constituyen un medio de recopilación de un conjunto de datos que permite identificar las particularidades que presenta el conjunto de la población estudiada. Es un método eficaz para recopilar hechos, puntos de vista, conductas y actitudes de múltiples personas encuestadas con relación a un determinado asunto o situación (Maylor y Blackmon, citados en Lai, 2018).

Para efectuar el presente estudio, la recogida de datos se realizó mediante un cuestionario que incluía preguntas sobre una o varias de las variables medidas (Hernández et al., 2014). Para los respectivos análisis de este estudio, el cuestionario consistió en un conjunto de interrogantes que debían responderse en una escala Likert contentiva o diseñada de cinco puntos (Cooper y Schindler 2018). Una escala Likert se entiende como una escala de tipo psicométrico donde se solicita a los participantes que estén de acuerdo o en discrepancia en relación a un enunciado, tema o pregunta en una escala unidimensional presentada de forma ordenada (Matas, 2018).

Según Almanasreh et al. (2019), la validez de contenido del cuestionario utilizado en la realización de la presente investigación se basó en el juicio de expertos, que evaluaron la validez y representatividad de los ítems de la escala en relación con el área de contenido a examinar. A este respecto, la evaluación de los expertos se basó en un examen exhaustivo del cuestionario y de los objetivos de la encuesta y reflejó la opinión de expertos con experiencia demostrada en el campo de la investigación. En este caso, el instrumento fue evaluado por tres expertos: dos expertos en ciencias de la gestión y un experto en el ámbito metodológico. Como señalan De Barros et

al. (2020), la fiabilidad de un instrumento confirma hasta qué punto los resultados obtenidos de los mismos encuestados son consistentes cuando se utiliza el mismo instrumento para examinar diferentes casos. La fiabilidad del cuestionario propuesto para este estudio se calculó a partir del coeficiente alfa de Cronbach, tal como se describe en la imagen:

| Alfa de Cronbach | N de ítems |
|------------------|------------|
| ,985 | 26 |

3.5. Procedimientos

1. Una vez desarrolladas las bases teóricas de la metodología, se procedió a definir las estrategias y pautas a seguir para recoger la información necesaria para que el estudio alcance sus objetivos.
2. Se solicitó permiso a los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao para realizar el estudio.
3. Se solicitó permiso a los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao para la recogida de datos.
4. La encuesta se realizó al personal sanitario y administrativo de los Centros Comunitarios de Salud Mental en el Callao.

3.6. Método de análisis de datos

En primer lugar, se realizó un análisis descriptivo a partir de los resultados obtenidos de una encuesta realizada al personal de enfermería y administrativo de los CSMCs en el Callao. También se realizó un análisis inferencial. Para determinar la relación entre las variables estudiadas, fue necesario utilizar una prueba específicamente orientada hacia la determinación de la respectiva de correlación. A los fines de realizar la elección de la prueba idónea, se comprobó primero la normalidad de los datos. Todos los cálculos y procedimientos estadísticos se realizaron con los programas Microsoft Excel y SPSS 25.

3.7. Aspectos éticos

Las consideraciones éticas deben ser respetada por el abordaje del estudio, así como las reglamentaciones de los estilos normativos de citas y referencias

al desarrollar su estudio (Salazar et al., 2018). En este orden de ideas, es importante señalar que se respetaron los siguientes principios éticos para alcanzar los objetivos propuestos: 1) confidencialidad: las respuestas de los trabajadores son anónimas; 2) protección de la identidad: se garantiza siempre la protección de los trabajadores y de los participantes en la investigación; 3) utilidad y seguridad: se garantiza siempre el bienestar de los participantes; y 4) equidad: se garantiza siempre el bienestar de los participantes: La conducta de los investigadores debe ser siempre justa y encomiable; 5) Integridad: La conducta de los investigadores debe ser siempre justa y encomiable; 4) Imparcialidad: La conducta de los investigadores debe ser siempre justa y encomiable, libre de prejuicios y para evitar diferencias derivadas de la competencia desleal. 5) Integridad científica: los investigadores deben evaluar su investigación y llevarla a cabo con integridad; 6) Derecho a la libre participación y al acceso a la información; y 7) Las citas pertinentes y las referencias al material escrito también deben citarse de acuerdo con la normativa relacionada con el respeto a los derechos de autor, así como a la propia normativa interna de la Universidad.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Este capítulo presenta los resultados relativos a la problemática del estudio, así como los objetivos y las interrogantes formuladas a partir de lo desarrollado dentro del contexto teórico de esta investigación. En este ámbito, se presentan resultados a nivel descriptivo y un análisis de correlación en el contexto de una prueba de hipótesis para establecer la relación entre la calidad del servicio y los procesos administrativos en los CSMCs en el Callao 2021.

4.1.1. Variable independiente: Calidad de servicios

Tabla 1

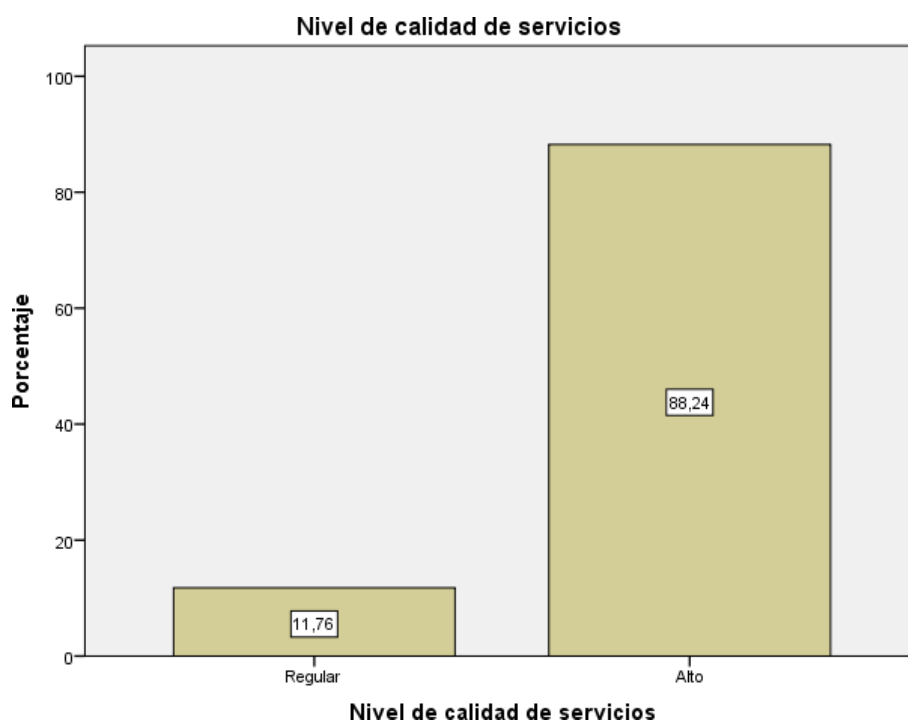
Distribución de frecuencias del nivel de la variable calidad de servicios

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Regular | 6 | 11,8 | 11,8 | 11,8 |
| Válidos Alto | 45 | 88,2 | 88,2 | 100,0 |
| Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Datos arrojados de SPSS 25.

Figura 1

Diagrama de barras del nivel de la variable calidad de servicios



Como se muestra en la tabla 1 y en la figura 1, la variable calidad de servicios se encontró dentro de un nivel alto de acuerdo con el 88.2% del total de personas que respondieron. A su vez, el 11.8% indicó que se encontraba dentro del nivel regular.

Dimensiones de la variable calidad de servicios

Dimensión: Elementos tangibles

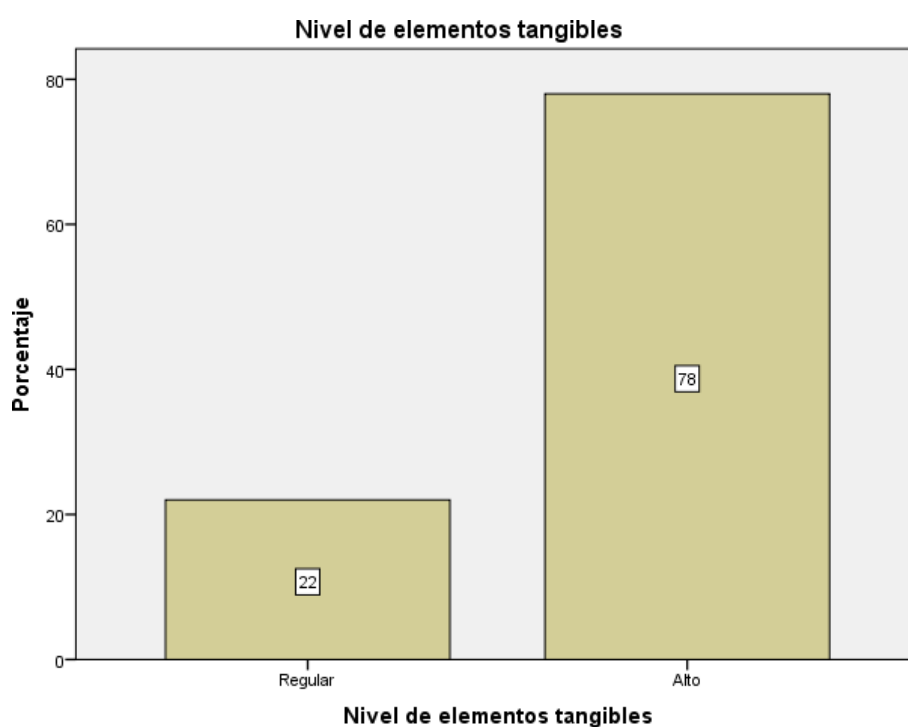
Tabla 2.

Distribución de frecuencias del nivel de la dimensión elementos tangibles

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Regular | 11 | 22,0 | 22,0 | 22,0 |
| Válidos Alto | 40 | 78,0 | 78,0 | 100,0 |
| Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 2.

Diagrama de barras del nivel de la dimensión elementos tangibles



Como se muestra en la tabla 2 y en la figura 2, la dimensión elementos tangibles correspondiente a la variable calidad de servicios se encontró dentro de un nivel alto de acuerdo con el 78% del total de personas que respondieron. A su vez, el 22% indicó que se encontraba dentro del nivel regular.

Dimensión: Fiabilidad

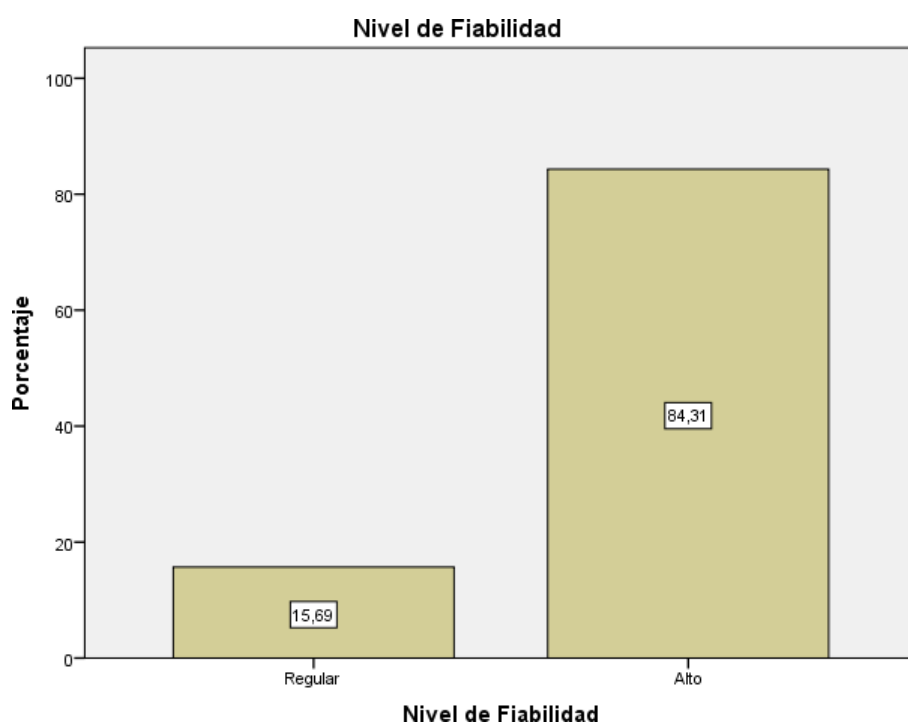
Tabla 3

Distribución de frecuencias del nivel de la dimensión fiabilidad

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Regular | 8 | 15,7 | 15,7 | 15,7 |
| Válidos Alto | 43 | 84,3 | 84,3 | 100,0 |
| Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 3

Diagrama de barras del nivel de la dimensión fiabilidad



La tabla 3 y figura 3, de la dimensión fiabilidad correspondiente a la variable calidad de servicios se encontró dentro de un nivel alto de acuerdo con el 84.3% del total de personas que respondieron. A su vez, el 15.7% indicó que se encontraba dentro del nivel regular.

Dimensión: Capacidad de respuesta

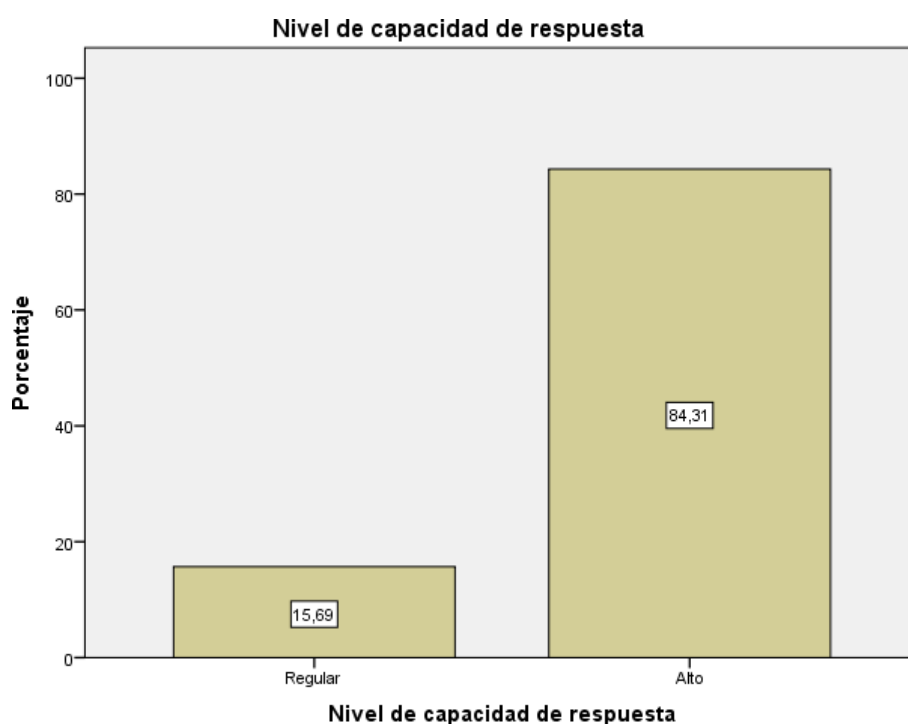
Tabla 4

Distribución de frecuencias del nivel de la dimensión capacidad de respuesta

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Regular | 8 | 15,7 | 15,7 | 15,7 |
| Válidos Alto | 43 | 84,3 | 84,3 | 100,0 |
| Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 4.

Diagrama de barras del nivel de la dimensión capacidad de respuesta



En la tabla 4 y figura 4, indica la dimensión capacidad de respuesta correspondiente a la variable calidad de servicios se encontró dentro de un nivel alto de acuerdo con el 84.3% del total de personas que respondieron. A su vez, el 15.7% indicó que se encontraba dentro del nivel regular.

Dimensión: Seguridad

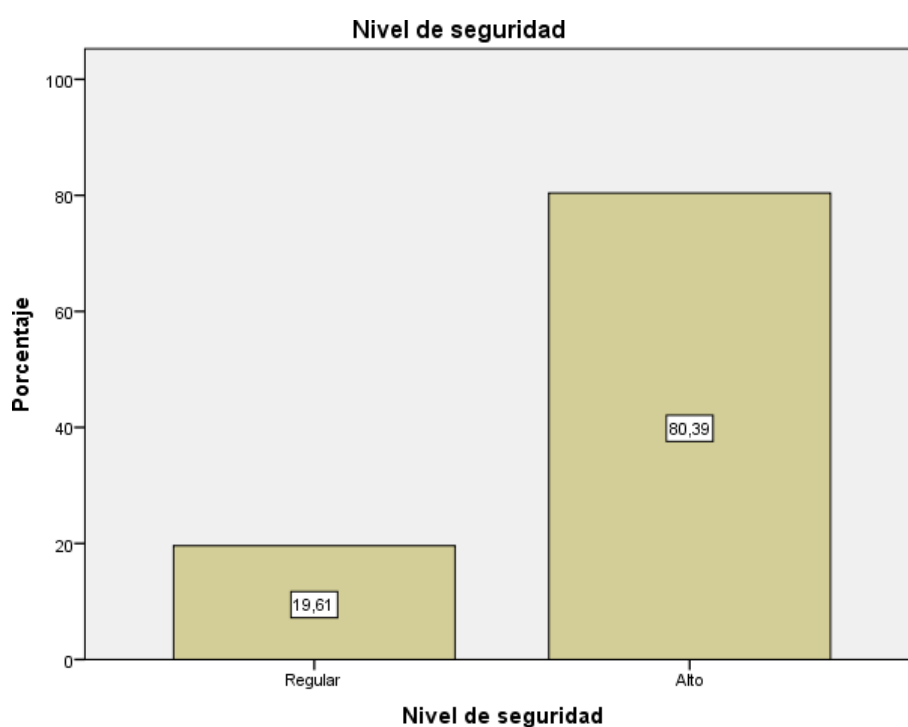
Tabla 5.

Distribución de frecuencias del nivel de la dimensión seguridad

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Regular | 10 | 19,6 | 19,6 | 19,6 |
| Válidos Alto | 41 | 80,4 | 80,4 | 100,0 |
| Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 5.

Diagrama de barras del nivel de la dimensión seguridad



Para la tabla 5 y en la figura 5, se muestra que la dimensión seguridad correspondiente a la variable calidad de servicios se encontraba dentro de un nivel alto de acuerdo con el 80.4% del total de personas que respondieron. A su vez, el 19.6% indicó que se encontraba dentro del nivel regular.

Dimensión: Empatía

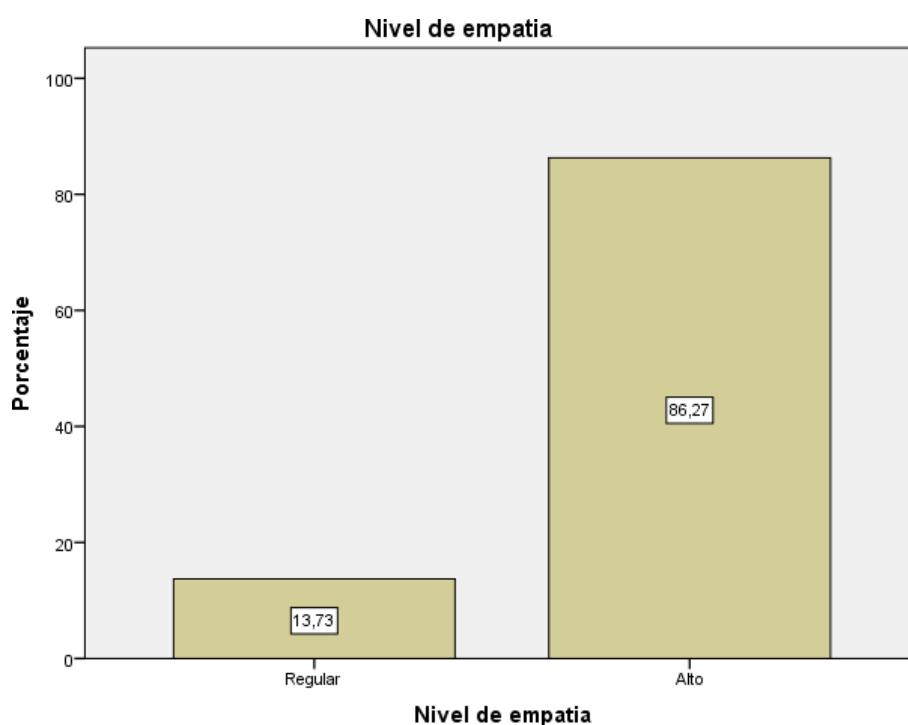
Tabla 6

Distribución de frecuencias del nivel de la dimensión empatía

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Regular | 7 | 13,7 | 13,7 | 13,7 |
| Válidos Alto | 44 | 86,3 | 86,3 | 100,0 |
| Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 6

Diagrama de barras del nivel de la dimensión empatía



Como se muestra en la tabla 6 y figura 6, la dimensión empatía correspondiente a la variable calidad de servicios se encontraba dentro de un nivel alto de acuerdo con el 86.3% del total de personas que respondieron. A su vez, el 13.7% indicó que se encontraba dentro del nivel regular.

Variable dependiente: Procesos administrativos

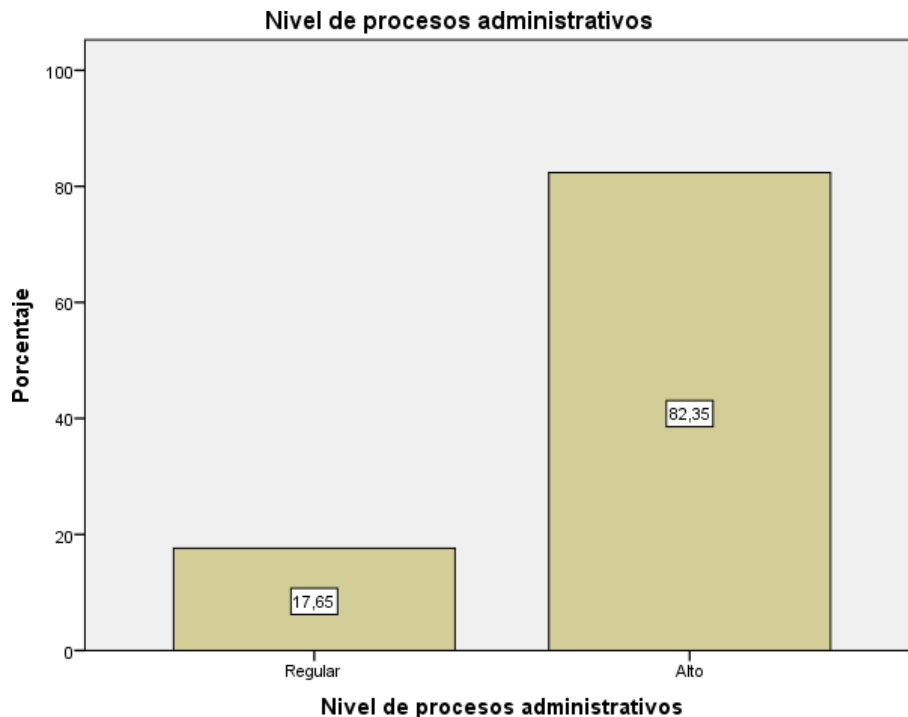
Tabla 7

Distribución de frecuencias del nivel de la variable procesos administrativos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Regular | 9 | 17,6 | 17,6 | 17,6 |
| Válidos Alto | 42 | 82,4 | 82,4 | 100,0 |
| Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 7.

Diagrama de barras del nivel de la variable procesos administrativos



Se indica en la tabla 7 y en la figura 7, que la variable procesos administrativos se encontró dentro de un nivel alto de acuerdo con el 82.4% del total de personas que respondieron. A su vez, el 17.6% indicó que se encontraba dentro del nivel regular.

Dimensiones de la variable procesos administrativos

Dimensión: Planificación

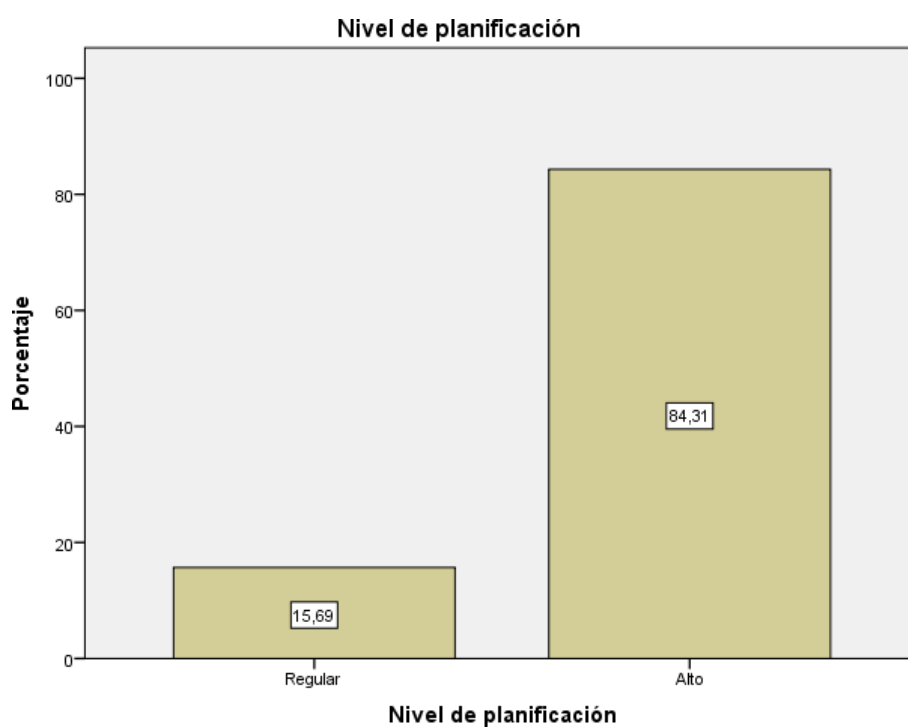
Tabla 8

Distribución de frecuencias del nivel de la dimensión planificación

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Regular | 8 | 15,7 | 15,7 | 15,7 |
| Válidos Alto | 43 | 84,3 | 84,3 | 100,0 |
| Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 8.

Diagrama de barras del nivel de la dimensión planificación



Como se muestra en la tabla 8 y figura 8, la dimensión planificación correspondiente a la variable procesos administrativos se encontró dentro de un nivel alto de acuerdo con el 84.3% del total de personas que respondieron. A su vez, el 15.7% indicó que se encontraba dentro del nivel regular.

Tabla 9*Distribución de frecuencias del nivel de la dimensión organización*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Regular | 12 | 23,5 | 23,5 | 23,5 |
| Válidos Alto | 39 | 76,5 | 76,5 | 100,0 |
| Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 9*Diagrama de barras del nivel de la dimensión organización*

Tal como se evidencia en la tabla 9 y figura 9, la dimensión organización correspondiente a la variable procesos administrativos se encontró dentro de un nivel alto de acuerdo con el 76.5% del total de personas que respondieron. A su vez, el 23.5% indicó que se encontraba dentro del nivel regular.

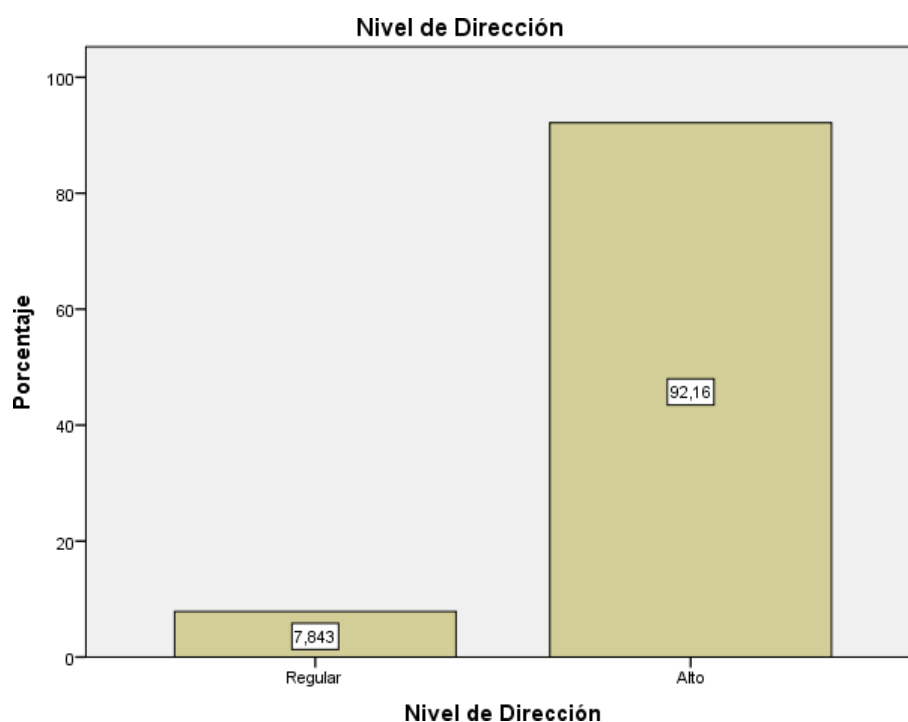
Tabla 10

Distribución de frecuencias del nivel de la dimensión dirección

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Regular | 15 | 29,4 | 29,4 | 29,4 |
| Válidos Alto | 36 | 70,6 | 70,6 | 100,0 |
| Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 10.

Diagrama de barras del nivel de la dimensión dirección



En la tabla 10 y figura 10, se muestra que la dimensión dirección correspondiente a la variable procesos administrativos se encontró dentro de un nivel alto de acuerdo con el 92.2% del total de personas que respondieron. A su vez, el 7.8% indicó que se encontraba dentro del nivel regular.

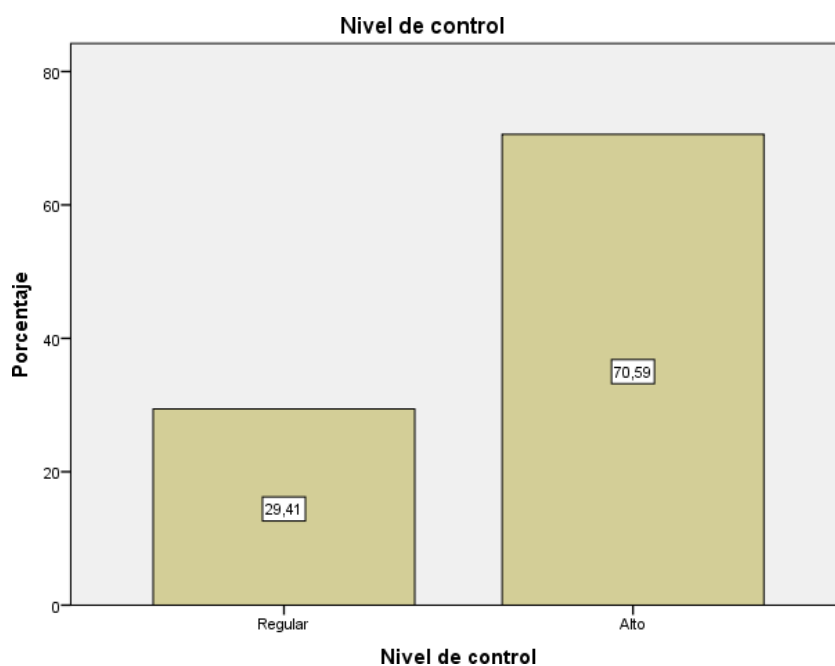
Tabla 11.

Distribución de frecuencias del nivel de la dimensión control

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Regular | 15 | 29,4 | 29,4 | 29,4 |
| Válidos Alto | 36 | 70,6 | 70,6 | 100,0 |
| Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 11.

Diagrama de barras del nivel de la dimensión control



Como se muestra en la tabla 11 y figura 11, la dimensión control correspondiente a la variable procesos administrativos se encontró dentro de un nivel alto de acuerdo con el 70.6% del total de personas que respondieron. A su vez, el 29.4% indicó que se encontraba dentro del nivel regular.

4.2. Análisis inferencial

Prueba de normalidad

Para comprobar la hipótesis se realizó la prueba de Kolmogorov Smirnov (más de 50 observaciones). En ese contexto, producto de los resultados emanados de la tabla 12 se muestra un valor $p < 0,05$ para cada una de las variables de la investigación, lo que señala una distribución normal la utilización de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para calcular la reciprocidad o interdependencia entre las variables.

Tabla 12

Prueba de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|--------------------------|---------------------------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Calidad de servicios | ,097 | 51 | ,020 |
| Procesos administrativos | ,134 | 51 | ,023 |

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Tabla 13

Grado de relación según coeficiente de correlación

| Rango | Relación |
|---------------|-------------------------------------|
| -0.91 a -1.00 | “Correlación negativa perfecta” |
| -0.76 a -0.90 | “Correlación negativa muy fuerte” |
| -0.51 a -0.75 | “Correlación negativa considerable” |
| -0.11 a -0.50 | “Correlación negativa media” |
| -0.01 a -0.10 | “Correlación negativa débil” |
| 0.00 | “No existe correlación” |
| +0.01 a +0.10 | “Correlación positiva débil” |
| +0.11 a +0.50 | “Correlación positiva media” |
| +0.51 a +0.75 | “Correlación positiva considerable” |
| +0.76 a +0.90 | “Correlación positiva muy fuerte” |
| +0.91 a +1.00 | “Correlación positiva perfecta” |

Contrastación de Hipótesis

Prueba de Hipótesis General

Tabla 14

Correlaciones entre la Calidad de Servicio y los Procesos administrativos de los CCS mental comunitarios en el Callao 2021

| | | Calidad de servicios | Procesos administrativos | |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|-------|
| Rho de Spearman | Calidad de servicios | 1,000 | ,853** | |
| | | Coeficiente de correlación | | |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 51 | 51 |
| | Procesos administrativos | Coeficiente de correlación | ,853** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 51 | 51 | |

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

Según la tabla 14, el p valor (0.000) < 0.05 rechaza la hipótesis nula, y se concluye que existe una relación significativa entre la Calidad de Servicio y los Procesos administrativos de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021, con un coeficiente Rho Spearman de 0,853, indicando una correlación positiva fuerte.

Prueba de Hipótesis específica 1

Tabla 15

Correlaciones de Rho de Spearman entre Calidad de Servicio y planificación administrativa de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021.

| | | Calidad de servicios | Planificación |
|-----------------|----------------------|----------------------|---------------|
| Rho de Spearman | Calidad de servicios | 1,000 | ,700** |
| | | | |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 51 | 51 |
| | Planificación | ,700** | 1,000 |
| | | | |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 51 | 51 |

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

En correspondencia con los datos de la tabla 15, arrojó p valor (0,000) menor al nivel de significancia (0,05) se refuta la H_0 y se demuestra una relación significativa y positiva considerable, dado un coeficiente de 0,70 entre la Calidad de Servicio y la planificación administrativa de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021.

Prueba de Hipótesis específica 2

Tabla 16

Correlaciones de Rho de Spearman entre Calidad de Servicio y organización administrativa de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021.

| | | Calidad de servicios | Organización |
|-----------------|----------------------------|----------------------|--------------|
| Rho de Spearman | Calidad de servicios | | |
| | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,861** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 51 | 51 |
| | Organización | | |
| | Coeficiente de correlación | ,861** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 51 | 51 |

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

En la tabla 16, se evidencia un p-valor (0,000) < 0,05, impugnando la hipótesis nula, y se concluye relación significativa positiva fuerte con un coeficiente de 0,861 entre la Calidad de Servicio y la organización administrativa de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021.

Prueba de Hipótesis específica 3

Tabla 17.

Correlaciones de Rho de Spearman entre Calidad de Servicio y dirección administrativa de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021.

| | | Calidad de servicios | Dirección |
|-----------------|----------------------------|----------------------|-----------|
| Rho de Spearman | Calidad de servicios | 1,000 | ,649** |
| | | | |
| | Dirección | ,649** | 1,000 |
| | | | |
| | Calidad de servicios | ,000 | . |
| | Dirección | . | ,000 |
| | | | |
| | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,649** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 51 | 51 |
| | Coeficiente de correlación | ,649** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 51 | 51 |

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

Tal como señala el p-valor (0,000) < 0,05, de la tabla 17, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que, existe relación significativa entre la Calidad de Servicio y la dirección administrativa de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021, y esa relación es positiva considerable dado un coeficiente de Rho Spearman de 0,649.

Prueba de Hipótesis específica 4

Tabla 18.

Correlaciones de Rho de Spearman entre Calidad de Servicio y control administrativo de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021

| | | | Calidad de servicios | Control |
|-----------------|----------------------|----------------------------|----------------------|---------|
| Rho de Spearman | Calidad de servicios | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,694** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | Control | N | 51 | 51 |
| | | Coeficiente de correlación | ,694** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 51 | 51 |

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

Tal como señala el p-valor ($0,000 < 0,05$), de la tabla 18, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que, existe relación significativa entre la Calidad de Servicio y el control administrativo de los Centros de Salud Mental Comunitarios de en el Callao 2021, con un coeficiente de 0,694, indicando una correlación positiva considerable.

V. DISCUSIÓN

A continuación, se exponen los resultados y se establece la correspondencia entre la calidad del servicio y los procesos administrativos en los CSMCs en el Callao 2021, incluyendo una discusión en torno a los resultados alcanzados para cada uno de los objetivos y una comparación de estos resultados con los de otros investigadores.

Respecto al objetivo general de este estudio, hay que mencionar que los resultados o hallazgos evidenciados indican que la hipótesis general es correcta. De este modo, se evidencia que efectivamente existe un vínculo significativo entre la calidad del servicio y los procesos administrativos en los centros comunitarios de salud mental en el Callao 2021 con un coeficiente Rho Spearman de 0,853, lo que indica una fuerte relación positiva, ya que el valor p está por debajo del nivel de significación de 0,05.

A la luz de estos resultados, cabe mencionar algunos estudios previos, entre ellos el de Chambilla (2017) quien buscó demostrar si los procesos administrativos estaban relacionados con la calidad en los servicios prestados por la escuela de Derecho y Economía de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann (Tacna). Se utilizó un diseño transversal no experimental, que permitió recoger datos en un momento determinado. La muestra (n) se calculó por muestreo no probabilístico y estuvo compuesta por 80 estudiantes de ambos sexos del último año de la Facultad de Derecho y Economía de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de las cuatro escuelas de negocios (Derecho y Ciencias Políticas, Contabilidad y Finanzas, Ingeniería Industrial, Ciencias Administrativas) que utilizaron el servicio, seleccionados proporcionalmente por escuela. Los resultados muestran que el 23,8% de los estudiantes considera que el servicio administrativo es bueno, el 32,5% lo considera adecuado y el 43,8% lo considera malo.

Asimismo, el estudio se relaciona con los hallazgos de Bravo y Avilés (2020), quienes examinaron el impacto de los procesos administrativos en la calidad de la productividad de los centros de enseñanza superior y el desarrollo de la educación superior en Manabí. La finalidad perseguida por el estudio era examinar la incidencia de la gestión administrativa en los servicios académicos en el contexto de las universidades públicas, con vistas a

alcanzar de forma óptima las condiciones de funcionamiento y estructuración en los ámbitos académico, administrativo y financiero, de acuerdo también con los propios fines trazados por la institución académica. A partir de una investigación documental y una revisión bibliográfica, analizaron los procesos administrativos de esta institución y su repercusión respecto de la calidad de los establecimientos educativos y, en particular, de este campus. Concluyeron que la administración de las universidades públicas en la provincia de Manabí, Ecuador, tiene algunas debilidades que afectan directamente los servicios académicos que prestan.

Este resultado también es consistente con los hallazgos de Lara (2017), quien examinó el impacto de los procesos de gestión en la eficacia de la pesca recreativa en el cantón de Manta-Manabí (Ecuador). Para ello, se desarrolló todo un procedimiento investigativo fundamentado en un enfoque metodológico analítico-cuantitativo, utilizando un diseño de investigación de tipo no experimental, de corte transversal sobre una base causal. Para la recogida de datos se utilizó un cuestionario sencillo, cuya estructura correspondía a la operacionalización de dichas variables. La validación al igual que la confiabilidad del referido cuestionario fueron analizadas estadísticamente mediante la prueba binomial y el alfa de Cronbach, que mostraron una alta validez y confiabilidad (Rho de Spearman 0,993). Los principales resultados del estudio muestran la existencia de un vínculo muy fuerte o totalmente positivo entre la gestión y cada uno de sus elementos y la eficacia de la pesca en el cantón de Manta.

En relación con el objetivo específico 01, se encontró que, al ser el coeficiente de correlación de 0,70, existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la planificación administrativa de los CSMC en el Callao 2021, y que esta relación es significativamente positiva. Vale la pena contrastar estos resultados con los de Vargas (2018), quien tuvo como objetivo determinar la relación existente entre los procedimientos de administración con la calidad de los servicios en la emisión de Pacífico Seguros. Este trabajo exploratorio se desarrolló utilizando el método científico, lo que significa que se trata de una investigación descriptiva y correlacional de carácter no experimental, sobre una muestra compuesta por treinta

trabajadores de la zona en la que la empresa Pacíficos Seguros S.A. emite sus seguros. El estudio mostró una moderada y fuerte asociación de Spearman de las variables relativas al procedimiento de administración con la variable de la calidad de los servicios ($Rho = 0,947$ y nivel de significación (bilateral) = 0,000). En cuanto a la dimensión gestión con la variable relativa a la calidad de los servicios, existe una correlación muy alta ($Rho = 0,904$ Sig (bilateral) = 0,000) entre la gestión y la calidad de los servicios en Pacíficos Seguros S.A.

Respecto al objetivo específico 02, el estudio evidenció la existencia una relación significativa entre la calidad del servicio y la organización administrativa de los CSMCs de salud mental en el Callao 2021, existiendo una fuerte correlación positiva con un coeficiente de 0,861. Estos resultados también están relacionados con los encontrados por Oikonomidou y Konstantinidis (2020), quienes analizaron el impacto de las medidas administrativas en la satisfacción de los responsables de los centros públicos de enseñanza secundaria. El estudio examinó cómo estas variables afectan a la satisfacción de los directores de escuela. El análisis de regresión y la frecuencia máxima de respuestas dentro de la escala de Likert arrojaron seis niveles. Los datos primarios se recogieron mediante un cuestionario electrónico (a través de Google Forms), que permite el uso de métodos econométricos. La muestra estaba formada por responsables de establecimientos de educación de primaria, así como de secundaria en el este de Tesalónica. De los resultados alcanzados se deduce que los aspectos de gestión tienen un impacto significativo en la satisfacción de los clientes. Los requisitos actuales hacen que el papel de la formación sea más complejo, ya que tiene que ir más allá del simple enfoque basado en la experiencia de las medidas de gestión.

En cuanto al objetivo específico 03, se determinó que, existe evidencia significativa para concluir que, con un coeficiente de 0,649, existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la gestión administrativa de los CSMC en el Callao 2021, y esta relación es significativamente positiva. En contraste con estos resultados, Saavedra (2019) examinó las relaciones existentes entre los procedimientos de administración y la calidad de los

servicios prestados por la administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal. El grupo poblacional estaba formado por 33 empleados de esta organización, con un tamaño de muestra del 100% de la población, y las variables utilizadas fueron la gestión de la administración y la calidad del servicio. El estudio utilizó un enfoque hipotético deductivo, un diseño correlacional no experimental y un cuestionario de escala Likert como instrumento. Los resultados muestran que el 42,42% de los encuestados cree que la gestión es adecuada, el 30,30% cree que es inadecuada y el 27,27% cree que es eficaz. El 42,42% cree que la calidad de los servicios es mala, el 36,36% cree que es adecuada y el 21,21% cree que es buena. La conclusión es que se ha establecido un vínculo importante entre el manejo administrativo del instituto y la calidad del servicio. A partir del test estadístico Rho de Spearman, se llega a la conclusión de que existe una relación preponderante de las variables contempladas dentro de la investigación, al tener como coeficiente de correlación 0,721 y una significación a dos bandas de 0,001 dentro del margen de error.

En relación al objetivo específico 04, se encontró que, al ser el coeficiente de correlación de 0,694, existe una relación positiva significativa entre la calidad del servicio y el control administrativo de los Centros Comunitarios de Salud Mental en el Callao 2021. En contraste, cabe mencionar los resultados de Gómez (2019), quien examinó los procedimientos a nivel de la administración y la calidad en el servicio del Departamento de Control, Operaciones y Sanciones en el año 2019. El estudio se diseñó con un enfoque cuantitativo, recogiendo datos a través de estadísticas de una muestra de 110 empleados del Departamento de Control, Operaciones y Sanciones, de la que se obtuvieron los resultados. Se utilizaron hipótesis y un método de inferencia. La muestra se extrajo de la población total, es decir, la encuesta se realizó entre todos los empleados, 110 de los cuales eran personal administrativo y policías municipales. Los resultados muestran que el índice relativo a los procedimientos de administración se asocia significativamente y de forma positiva con la calidad del servicio. Asimismo, quedó establecido que hay una relación importante (0,000) y positiva (0,500)

entre el nivel de control, desempeño y sanciones del subjefe en los trámites administrativos y la calidad del servicio en 2019.

Conceptualmente, la Calidad del Servicio, según Yoon y Cheon (2020) se entiende como la evaluación que hace el usuario del estado del servicio y que la calidad del servicio significa una prestación impecable del mismo, por su parte la dimensión de elementos tangibles, es definida por Rojas y Coluccio (2021) como la apariencia física que tienen sus instalaciones, así como el equipamiento, los empleados que trabajan en él al igual que los materiales que se utilizan como medio de comunicación, se encuentra en un nivel alto según el 78% de los encuestados. Asimismo, la dimensión de fiabilidad o aptitud para efectuar la prestación de servicios acordada de forma segura y cuidadosa (Rojas y Coluccio, 2021) se sitúa en un nivel alto para el 84,30% de los encuestados. En cuanto a la dimensión de la capacidad de respuesta o la voluntad y disposición de los empleados para atender a los clientes y proporcionarles un servicio rápido, el 84,30% de los encuestados se encuentran con un nivel alto. La dimensión de seguridad, que se refiere a los conocimientos y la diligencia del personal y su capacidad para generar credibilidad y confianza con los clientes (Rojas y Coluccio, 2021), también se encuentra en un nivel alto según el 80,4% de los encuestados. En cuanto a la dimensión de empatía, que se refiere a la atención individual que el proveedor de servicios ofrece a cada cliente (Rojas y Coluccio, 2021), existe un alto nivel de acuerdo con el 86,3% del total de los encuestados. En general, la variable Calidad de los servicios está en un nivel alto, según el 88,20% de los encuestados.

Respecto a la variable "Procesos administrativos", entendida como la secuencia de fases o etapas en que se desarrollan las prácticas de gestión (Hernández y Hernández, 2019). En este sentido, se encontró que la dimensión de planificación, que según Bravo y Avilés (2020) es la primera etapa del proceso de consecución de objetivos mediante la aplicación de procedimientos y recursos definidos en un plan estratégico, se encuentra en un nivel alto, según el 84,3% del total de encuestados. Asimismo, la dimensión organizativa, que según Suárez (2018) consiste en la forma en que se estructura una empresa o negocio, se encuentra en un nivel alto según el

76,5% del total de encuestados. De igual manera, la dimensión de liderazgo, que se refiere al uso del conocimiento y el carácter para tomar decisiones que guíen a los miembros de la organización hacia el objetivo planteado por la misma (Arias citado en Carranza, 2021), se encuentra en un alto nivel de acuerdo con el 92,2% del total de los encuestados. En cuanto a la dimensión de control, que se refiere a las medidas para asegurar que las actividades realizadas sean coherentes con las planificadas (Suárez, 2018), se encontró en un nivel alto según el 70,6% del total de encuestados. En general, la variable Procesos administrativos se encuentra en un nivel de acuerdo alto con el 82,4% del total de los encuestados.

Por último, se puede decir que los resultados obtenidos en este estudio son coherentes con los fundamentos teóricos, ya que según Yoon y Cheon (2020), la calidad del servicio es la evaluación del usuario sobre el estado del servicio y se refiere a la perfecta prestación del mismo. Del mismo modo, la calidad del servicio se define como una filosofía de excelencia que deben seguir todos los usuarios de una determinada organización. Por ello, la calidad debe garantizarse a diario y comunicarse a los diversos niveles que conforman la estructura de la organización, iniciando desde la dirección hasta los empleados o trabajadores que están en contacto directo con la prestación del servicio. Del mismo modo, el proceso de gestión se define como la secuencia de fases o etapas en las que se desarrollan las prácticas de gestión. Por ello, en la actualidad lo más habitual es una estructura de cuatro niveles: planificación, organización, gestión y control (Hernández y Hernández, 2019).

VI. CONCLUSIONES

En función de los hallazgos se determinó:

1. Los resultados del objetivo general encontraron que existe evidencia significativa de una fuerte correlación positiva entre la calidad de los servicios y los procesos administrativos de los CSMCs en el Callao 2021.
2. El objetivo específico 1, encontró que existe una correlación positiva y significativa entre la calidad de los servicios y la planificación administrativa de los centros de salud mental comunitarios en el Callao 2021.
3. Para el objetivo específico 2, se encontró que existe evidencia significativa para rechazar H_0 y concluir que existe una fuerte relación positiva entre la calidad del servicio y la organización administrativa de los centros de salud mental en el Callao 2021.
4. Para el objetivo específico 3, se encontró que existe una correlación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la gestión administrativa de los centros de salud mental comunitarios en el Callao 2021.
5. Para el objetivo específico 4, se encontró una correlación positiva y significativa entre la calidad del servicio y el control administrativo de los CSMCs en el Callao 2021.

VII. RECOMENDACIONES

1. En cuanto a la dimensión de los elementos tangibles, se recomienda a las organizaciones estudiadas en la presente investigación fomentar entre su personal la importancia de una presentación limpia y ordenada. Del mismo modo, sus instalaciones deben ser cómodas y ordenadas, su equipamiento debe ser moderno y eficiente, y los materiales relacionados con los servicios que ofrece la organización (folletos, volantes, etc.) deben ser visualmente atractivos y adecuados.
2. En cuanto a la dimensión de la fiabilidad, se recomienda que los centros de salud mental comunitarios animen a su personal a cumplir con sus obligaciones en tiempo y forma, a realizar sus tareas con eficacia y a informar con prontitud de cualquier incidente imprevisto, error u omisión.
3. En cuanto a la dimensión de la capacidad de respuesta, se recomienda que los centros de salud mental comunitarios aconsejen a su personal que promueva la importancia de la amabilidad y de mostrar a sus usuarios un interés, una preocupación o una voluntad de ayuda genuinos.
4. En cuanto a la dimensión de seguridad, se recomienda que los centros de salud mental comunitarios garanticen a sus usuarios que sus actuaciones se ajustan a los principios éticos y a las normas internas de la organización.
5. En cuanto a la dimensión de la empatía, se recomienda que los centros de salud mental comunitarios atiendan a sus usuarios y tengan en cuenta sus necesidades específicas de forma empática.
6. En cuanto a la dimensión de la planificación, se recomienda que los CSMCs revisen periódicamente su misión, visión, objetivos, directrices o pautas organizativas para realizar los ajustes oportunos.
7. En cuanto a la dimensión organizativa, se recomienda que los CSMCs revisen periódicamente su estructura organizativa formal, sus planes estratégicos y el grado de cumplimiento de sus objetivos.
8. En cuanto a la dimensión de la gestión, se recomienda que los centros salud mental comunitarios tomen decisiones a corto y largo plazo encaminadas a la consecución de las metas y objetivos de la organización.
9. En cuanto a la dimensión de control, se recomienda que los centros salud mental comunitarios promuevan entre su personal la correcta elaboración de

informes operativos, así como una adecuada evaluación de los presupuestos y una apropiada previsión presupuestaria.

REFERENCIAS

- Almanasreh, E., Moles, R. y Chen, T. (2019). Evaluation of methods used for estimating content validity. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 15(2), 214-221. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2018.03.066>.
- Anibal-Rivero, P., Anibal-Rivero, R., y Rivero-Lazo, M. (2021). Simplificación administrativa y percepción de la calidad de servicios de la Unidad de Grados y Títulos en egresados. *Gaceta Científica*, 7(4). <https://doi.org/10.46794/gacien.7.4.1198>
- Arobes, S. (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública*. Perú. <http://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Bravo, M., y Avilés, V (2020). Influencia de los procesos administrativos en la calidad productiva de las instituciones de educación superior y extensiones universitarias de Manabí. *Revista RECIMUNDO*, 4 (3). <http://recimundo.com/index.php/es/article/view/872>
- Cabezas, E. Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. (1a ed.). Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Cadena, P., Rendón., Aguilar, J., Salinas, E., De la Cruz, F., y. Sangerman, D. (2017). Quantitative methods, qualitative methods or combination of research: an approach in the social sciences. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8 (7). <https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>
- Carranza., M (2021): *Gestión administrativa y responsabilidad social empresarial de la Universidad Peruana Unión sede Tarapoto – 2020*. (Tesis de Postgrado). https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4444/Marisol_Tesis_Maestro_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carreño, D. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital De Caletade Carquin* (Tesis Doctoral).

[http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4801/DANIL
O%20HUGO%20CARRE%C3%91O%20RAMIREZ%20%281%29.pdf
?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4801/DANIL%20HUGO%20CARRE%C3%91O%20RAMIREZ%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chambilla, E. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna* (Tesis de Postgrado). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33509/chambilla_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2017) *Introduction to the General Teory of Management (Seventh Edition)*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

De Barros, A., Da Silva, L. y De Francisco, A. (2020). Construct Validity and Reliability of the Work Environment Assessment Instrument WE-10. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2020; 17(20):7364. <https://doi.org/10.3390/ijerph17207364>

Cooper, D., y Schindler, P. (2008). *Business research methods* (10th ed.). New York: McGraw-Hill

Congreso de la República (2019). Ley de salud mental N° 30947. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-de-salud-mental-ley-n-30947-1772004-1/#:~:text=1.1%20la%20presente%20ley%20tiene,la%20familia%20y%20la%20comunidad.>

Díaz, S. y 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). <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>

Díaz, F. (2016). Administrative and operational strategies of the coffee processing industry department of Caldas (Colombia) *Revista Facultad Nacional de Agronomía - Medellín*, vol. 69 (2), <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179946654002>

Etikan, I. y Babatope, O. (2019). A Basic Approach in Sampling Methodology and Sample Size Calculation. *MedLife Clinics*, 1(1006), 50-54. <http://www.medtextpublications.com/open-access/a-basic-approach-in-sampling-methodology-and-sample-size-calculation-249.pdf>

- Fernández, M. (2016). *Servicios de atención al ciudadano por parte del sector público. Un estudio sobre la recaudación de tasas municipales en la Municipalidad de Berisso*. (Tesis de Postgrado). <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/53926>
- Gregg, V. (2015) Service Quality, Administrative Process, and Citizens' Evaluation of Local Government in the US, *Public Management Review*, 17(3). DOI: 10.1080/14719037.2013.841456
- Gómez, A. (2019). *Procesos administrativos y calidad de servicios en la Subgerencia de Control, Operaciones y Sanciones, 2019* (Tesis de Postgrado). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46673/G%c3%b3mez_MAE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. https://trabajosocialudocpno.files.wordpress.com/2017/07/metodologica3a3c2ada_de_la_investigacion3a3c2b3n_-sampleri-_6ta_edicion1.pdf
- Hernández, J. y Hernández, S. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. *Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco De Tula*, 6(11). <https://doi.org/10.29057/esat.v6i11.3704>
- Haynes, R., Bengesi, K. y Ndyetabula, D. (2019). Succession planning and performance of family-owned small and medium enterprises in Arusha City – Tanzania. *Journal of Family Business Management*, 10 (3), 2020, 213-230. DOI 10.1108/JFBM-03-2019-001
- Hernández, R y Mendoza C. (2018). *Metodología de la investigación. Las dudas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill.
- Kamel, K. (2017). Quantitative, Qualitative or Mixed Research: Which Research Paradigm to Use? *Journal of Educational and Social Research* 7(2). DOI:10.5901/jesr.2017.v7n2p15
- Lai, P. (2018). Research Methodology for Novelty Technology. *Journal of Information Systems and Technology Management – Jistem USP*, 15, 2018, 1807-1775. <https://doi.org/10.4301/S1807-1775201815010>
- Lara, J. (2017). Impact of the administrative management on the Efficiency of the fisheries fishing activity - Cantón Manta. *Revista ECA Sinergia*, 8

(2).<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/780/966>

- López, C. (2013). Simplificación administrativa, reducción de cargas y mejora de la regulación en materia urbanística. *RIPS. Revista de Investigaciones Políticas y Sociológicas*, 12 (3). Universidad de Santiago de Compostela Santiago de Compostela, España. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=38029548007>
- Maninder (2016). Methodology Series Module 3: Cross-sectional Studies. *Indian J Dermatol.* 61(3). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4885177/>
- Maraví, M. (2017). Mechanisms for administrative simplification in light of recent amendments to the General Administrative Procedure Law, 27444, and the recent Law of Prevention and Elimination of Bureaucratic Barriers, Legislative Decree 1256. *IUS ET VERITAS* (54). <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/19072/19277>
- Martínez, J., González, D., Pereira, R., Rangel, R. y, Luiz, J. (2016). Sampling: how to select participants in my research study? *Anais Brasileiros de Dermatologia*, 91(3), 326-330. <https://dx.doi.org/10.1590/abd1806-4841.20165254>
- Matas, A. (2018). Likert-Type Scale Format Design: State of Art. *Revista electrónica de investigación educativa. Revista electrónica de investigación educativa*, 20(1). http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038
- Matraeva, L., Kaurova, O., Maloletko, A. y Vasiutina, E. (2020). Conceptual model to measure public service quality and service satisfaction: *Russian practice. Quality Management* (21), 177.
- Mero, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista científica Revista Ciencias Económicas y Empresariales*.(3), 8. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59/71>

- Ministerio de Salud (2017). *TS N° 138-MINSA/2017/DGIESP: Norma Técnica de Salud de Centros de Salud Mental Comunitarios*.
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/189078-574-2017-minsa>
- Münch, L (2014) *Management Organizational management, approaches and administrative process (2nd Edition)*. <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administración.-Gestión-organizacional-enfoques-y-proceso-administrativo-1ed-Lourdes-Münch.pdf>
- Muñoz, C. (2016). *Metodología de la investigación*.
<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>
- Muñoz, L., Napa, Y., Pazmiño, W., Posligua, M. (2020). Procesos administrativos: un estudio al desarrollo empresarial de las Pymes. *UNESUM-Ciencias*. Revista Científica Multidisciplinaria. Publicación cuatrimestral, 4 (4).
<https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/download/334/237/>.
- Park, Y., Konge, L., y Artino, A. (2020). The Positivism Paradigm of Research. *Academic medicine: journal of the Association of American Medical Colleges*, 95 (5). <http://dx.doi.org/10.1097/ACM.0000000000003093>
- Pareja, A., Fernández, C., Blanco B.; Theobald K. y Martínez, A. (2015). *Simplificando Vidas: Calidad y satisfacción con los servicios públicos*.
<https://publications.iadb.org/.../Simplificando-vidas-Calidad-y-satisfacción-con-los-servi>
- Oikonomidou, M. y Konstantinidis, I. (2020). The effect of administrative actions on satisfaction of primary and secondary public school principals *Journal of Contemporary Education Theory & Research*, 4 (1). <https://d-nb.info/1210445808/34>
- Ragab, M. y Arisha, A. (2018). Research methodology in business: A starter's guide. *Management and Organizational Studies*, 5(1), 1-14.
<https://doi.org/10.5430/mos.v5n1p1>
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9 (3).
<http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>

- Ríos, R. (2017). Metodología para la investigación y redacción. Servicios Académicos Intercontinentales.
- Rojas, F. y Coluccio, G. (2021). SERVQUAL Model with Interrelated Dimensions. The Case of The Pharmacy in Mexico. *Journal of Technology Management & Innovation*, 16 (2). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-27242021000200082>
- Roseth, B., Reyes, A, Farias, P., Porrúa, M., Villalba, H., Acevedo, S., Peña, N., Estevez, E., Linares, S. y Fillotrani, P. (2018). *Wait No More: Citizens, Red Tape, and Digital Government*. <https://publications.iadb.org/en/wait-no-more-citizens-red-tape-and-digitalgovernment>. Roy, C., & Godel
- Saavedra, J. (2019). *La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018*. (Tesis de Postgrado). <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/773/TESIS%20MAESTRIA%20SAAVEDRA%20LOPEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Saavedra, J., y Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510–1523. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176/219>
- Shi, Z. y Shang, H. (2020). A review on quality of service and servqual model. International. *Conference on Human-Computer Interaction*. <https://www.semanticscholar.org/paper/A-Review-on-Quality-of-Service-and-SERVQUAL-Model-Shi->
- Secretaría de Gestión Pública (2021). *Simplificación Administrativa en el Perú. Avances y agenda futura*. https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2021/06/Simplificacion_Administrativa.pdf
- Salazar, M., Icaza, M. y Alejo, O. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Revista Universidad y Sociedad*, 10 (1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305

- Suarez, M. (2018). Gestión Empresarial: un paradigma del siglo XXI. *Revista: FIPCAEC*, 8 (3). DOI 10.23857/fipcaec. v3i8.57
- Toral, R. y Zeta, A. (2016). Administrative management and quality of Service in the legal, social and administrative Area of the National Loja University. *SUR ACADEMI*, 6 (1). <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/download/268/246/909>.
- Tumino, M. C., y Poitevin, E. R. (2016). Evaluación de la Calidad de Servicio Universitario desde la Percepción de Estudiantes y Docentes: Caso de Estudio. REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(2). <https://revistas.uam.es/reice/article/view/2856>
- Thomas, E. y Manz, D. (2017) Chapter 11 - Applied Experimentation. Research Methods for Cyber Security. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-805349-2.00011-X>.
- Vargas, Y (2018). *Procesos Administrativos y Calidad de Servicio en el área de Emisión de la Empresa PACÍFICO SEGUROS, 2018*. (Tesis de Postgrado). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20702/Vargas_PYN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valdez, A. (2019). Paradigmas emergentes en la gestión pública en América Latina. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24, (86). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29059356003>
- Varela, M., y León, A. (2010). La evolución del proceso administrativo frente al marco metodológico de la creación de valor como principio rector de la gestión empresarial. *Ciencia económica*, 28, (2). <http://brd.unid.edu.mx/la-evolucion-del-proceso-administrativo.html>
- Vergara, J. y Maza, F. (2017). Valuation of domestic public services in Cartagena De Indias (Colombia). *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XXV (1). <http://dx.doi.org/10.18359/rfce.2656>.

- Yoon, Y. y Cheon, K. (2020). A Qualitative Review of Cruise Service Quality: Case Studies from Asia. *Sustainability* 2020, 12(19), 8073; <https://doi.org/10.3390/su12198073>
- Zouari, G. y Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, (10), 1. DOI:10.1186/s13731-021-00151-x

ANEXOS

1. Operacionalización de las variables

Variable independiente. Calidad del servicio

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores |
|---|---|---|---|--|
| Variable Independiente X. Calidad de servicio | <i>Yoon y Cheon (2020) afirman que la calidad del servicio es la evaluación que hace el usuario del estado del servicio y significa la prestación de un servicio sin errores. Además, la calidad del servicio se define como una filosofía de excelencia que debe ser compartida por todos los usuarios de una organización. Por ello, la calidad debe garantizarse a diario y compartirse en todos los niveles de la organización, desde la dirección hasta los empleados que están en contacto con el servicio.</i> | <i>La calidad del servicio se dimensiona en elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.</i> | Elementos Tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía | Apariencia Personal Apariencia de instalaciones y equipos Actuar con responsabilidad Actuar con puntualidad Trato amable Interes por las necesidades del usuario Solvencia Legalidad Escucha empática Conducta empática |

Variable dependiente: Proceso Administrativos

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores |
|--|--|--|---|--|
| Variable dependiente X. Procesos Administrativos | El proceso administrativo se define como la secuencia de etapas o fases en las que se desarrolla la práctica de la gestión. Por lo tanto, una estructura de cuatro partes es actualmente la más común: planificación, organización, gestión y control (Hernández y Hernández, 2019). | El proceso administrativo se dimensiona en: planificación, organización, dirección y control | Planificación Organización Dirección Control | -Visión -Misión -Objetivos -Lineamientos -Plan de actividades -Estructura organizacional -Plan estratégico -Cumplimiento de metas -Decisiones a largo plazo -Decisiones a corto plazo -Reportes de operaciones -Evaluación de presupuestos -Proyección de presupuestos |

2. Matriz de Consistencia

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables e indicadores | | | | |
|---|--|--|---|--|-------|--------------------|------------------|
| <p>Problema General: ¿Cuál es relación entre la Calidad de Servicio y los Procesos administrativos de los Centros de Salud Mental en el Callao 2021?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cuál es relación entre la Calidad de Servicio y la planificación administrativa de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021? ¿Cuál es relación entre la Calidad de Servicio y la organización administrativa de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021? ¿Cuál es relación entre la Calidad de Servicio y la dirección administrativa de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021? ¿Cuál es relación entre la Calidad de Servicio y el control administrativo de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021?</p> | <p>Objetivo General Determinar la relación entre la Calidad de Servicio y los Procesos administrativos de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021.</p> <p>Objetivos Específicos: Determinar la relación entre la Calidad de Servicio y la planificación administrativa de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021. Determinar la relación entre la Calidad de Servicio y la organización administrativa de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021. Determinar la relación entre la Calidad de Servicio y la dirección administrativa de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021. Determinar la relación entre la Calidad de Servicio y el control administrativo de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021.</p> | <p>Hipótesis general: Existe una relación significativa entre la Calidad de Servicio y los Procesos administrativos de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021.</p> <p>Hipótesis específicas Existe una relación significativa entre la Calidad de Servicio y la planificación administrativa de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021. Existe una relación significativa entre la Calidad de Servicio y la organización administrativa de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021. Existe una relación significativa entre la Calidad de Servicio y la dirección administrativa de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021. Existe una relación significativa entre la Calidad de Servicio y el control</p> | Variable 1: Calidad de servicios | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles y rangos |
| Elementos Tangibles | -Apariencia del personal. -Apariencia de instalaciones y equipos. | 1-4 | Ordinal | Likert En escala descendente del (5) al (1) | | | |
| Fiabilidad | -Actuar con responsabilidad. -Actuar con puntualidad. | 5-8 | | | | | |
| Capacidad de respuesta | -Trato amable -Interés por las necesidades del usuario. | 9-13 | | | | | |
| Seguridad | -Solvencia -Legalidad. | 14-17 | | | | | |
| Empatía | Escucha empática Ayuda empática | 18-22 | | | | | |

| | | | | | | | |
|-----------|--|--|---|--|--------------|---------------------------|--|
| | Servicio y el control administrativo de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021 | administrativo de los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao 2021 | | | | | |
| | | | Variable 2: Procesos administrativos | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles y rangos |
| | | | Planificación | Misión Visión Objetivos Lineamientos Plan de actividades | 22-27 | Ordinal | Likert En escala descendente del (5) al (1) |
| | | | Organización | Estructura organizacional Plan estratégico Cumplimiento de metas | 28-30 | | |
| Dirección | Decisiones a largo plazo Decisiones a corto plazo | 31-32 | | | | | |
| Control | Reporte de operaciones Evaluación de presupuestos Proyección de presupuestos. | 33-35 | | | | | |

| Nivel - diseño de investigación | Población y muestra | Técnicas e instrumentos | Estadística a utilizar |
|---|---|--|---|
| <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Cuantitativo</p> | <p>Población: 51 trabajadores</p> <p>Tipo de muestreo: No probalístico</p> <p>Tamaño de muestra: 51 trabajadores</p> | <p>Variable 1: Calidad de servicio</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <hr/> <p>Variable 2: Procesos administrativos</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> | <p>DESCRIPTIVA: Frecuencias y porcentajes</p> <p>INFERENCIAL: Prueba Rho Spearman</p> |

3. Instrumento de investigación

| | |
|--------------------|--|
| Dirigido a: | Personal asistencial y administrativo Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao |
| Objetivo: | Obtener información acerca de la Calidad de Servicio y Procesos administrativos para los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao, 2021 |

| | | | | | |
|--|------------------------------|-------------------|--------------------|----------------------|---------------------------------|
| <i>Instrucciones:</i> Estimado colaborador, el siguiente cuestionario es anónimo. A continuación, se le presentan una serie de enunciados. Se recomienda leer cuidadosamente y marcar solo una alternativa por cada enunciado con una equis (X). Muchas gracias por su colaboración... | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Sin opinión | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
| DIMENSIONES DE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIOS | | | | | |
| ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | |
| 1. La presentación del personal de este Centro de Salud Mental Comunitario es pulcra y cuidada. | | | | | |
| 2. Las instalaciones de este Centro de Salud Mental Comunitario se muestran cómodas, pulcras. | | | | | |
| 3. Los equipos de este Centro de Salud Mental Comunitario se muestran modernos y eficientes. | | | | | |
| 4. Los materiales relacionados con el servicio que brinda este Centro de Salud Mental Comunitario (folletos, flyer, etc.) son visualmente atractivos y adecuados. | | | | | |
| FIABILIDAD | | | | | |
| 5. El personal de este Centro de Salud Mental Comunitario cumple oportunamente con sus compromisos. | | | | | |
| 6. El personal de este Centro de Salud Mental Comunitario desempeña bien el servicio aún en la primera vez. | | | | | |
| 7. Ante imprevistos, el personal de este Centro de Salud Mental Comunitario informa con prontitud a fin de coordinar la reprogramación oportuna. | | | | | |
| 8. El personal de este Centro de Salud Mental Comunitario informa de errores, omisiones u observaciones con prontitud para corregirlos oportunamente. | | | | | |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | |
| 9. Este Centro de Salud Mental Comunitario informa oportunamente cuándo se ejecutarán los servicios o actividades. | | | | | |
| 10. El personal de este Centro de Salud Mental Comunitario demuestra amabilidad cuando atiende sus usuarios. | | | | | |
| 11. Ante un problema o dificultad, el personal de este Centro de Salud Mental Comunitario les muestra a sus usuarios un sincero interés o disposición para ayudarle. | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 12. El personal de este Centro de Salud Mental Comunitario adecúa sus funciones a las necesidades de los usuarios. | | | | | |
| 13. En este Centro de Salud Mental Comunitario prima por sobre todo la preocupación por cubrir las necesidades de los usuarios. | | | | | |
| SEGURIDAD | | | | | |
| 14. Usted considera que el usuario percibe que sus gestiones ante este Centro de Salud Mental Comunitario gozan del nivel de confidencialidad necesarias, lo cual le brinda seguridad al realizar sus gestiones. | | | | | |
| 15. El personal de este Centro de Salud Mental Comunitario evidencia conocimiento suficiente para asesorar o responder satisfactoriamente a las preocupaciones de los usuarios | | | | | |
| 16. El personal de este Centro de Salud Mental Comunitario, ante las gestiones de los usuarios, actúa ajustado a la normativa. | | | | | |
| 17. En este Centro de Salud Mental Comunitario, cada trámite reglamentado está ajustado a la ética. | | | | | |
| EMPATÍA | | | | | |
| 18. En este Centro de Salud Mental Comunitario se brinda atención individualizada. | | | | | |
| 19. El personal de este Centro de Salud Mental Comunitario atiende a los usuarios, considerando con empatía las razones que ellos presentan. | | | | | |
| 20. Este Centro de Salud Mental Comunitario toma decisiones considerando el bienestar y los intereses de los usuarios. | | | | | |
| 21. El personal de este Centro de Salud Mental Comunitario atiende las necesidades específicas de los usuarios. | | | | | |
| 22. Este Centro de Salud Mental Comunitario atiende en los horarios establecidos y comunica oportunamente alguna variación. | | | | | |
| DIMENSIONES DE LA VARIABLE: PROCESOS ADMINISTRATIVOS | | | | | |
| PLANIFICACIÓN | | | | | |
| 23. En este Centro de Salud Mental Comunitario se ha definido formalmente la visión empresarial. | | | | | |
| 24. En la Centro de Salud Mental Comunitario se ha definido formalmente la misión empresarial. | | | | | |
| 25. En este Centro de Salud Mental Comunitario se han definido formalmente los objetivos organizacionales. | | | | | |
| 26. En este Centro de Salud Mental Comunitario se han definido formalmente los lineamientos o directrices organizacionales. | | | | | |
| 27. En este Centro de Salud Mental Comunitario se realiza una adecuada planeación de sus actividades. | | | | | |
| ORGANIZACION | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| | | | | | |
| 28. En este Centro de Salud Mental Comunitario se cuenta con una estructura organizacional formal y adecuadamente definida. | | | | | |
| 29. En este Centro de Salud Mental Comunitario se realizan planes estratégicos. | | | | | |
| 30. En este Centro de Salud Mental Comunitario se realiza adecuadamente la evaluación del cumplimiento de metas. | | | | | |
| DIRECCIÓN | | | | | |
| 31. En este Centro de Salud Mental Comunitario se toman decisiones a largo plazo orientadas al logro de los objetivos y metas organizacionales. | | | | | |
| 32. En este Centro de Salud Mental Comunitario se toman decisiones a corto plazo orientadas al logro de los objetivos y metas organizacionales. | | | | | |
| CONTROL | | | | | |
| 33. En este Centro de Salud Mental Comunitario se realizan correctamente los reportes de operaciones. | | | | | |
| 34. En este Centro de Salud Mental Comunitario se realiza una adecuada evaluación de los presupuestos. | | | | | |
| 35. En este Centro de Salud Mental Comunitario se realiza una adecuada proyección presupuestaria. | | | | | |

4. Validación del instrumento

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **MG. OSWALDO DANIEL CASAZOLA CRUZ**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Callao, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

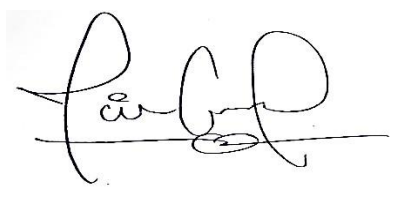
El título de investigación es: CALIDAD DE SERVICIO Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIOS EN EL CALLAO, 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización
- de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

MANUEL MARTIN CAMPOS LA SERNA

D.N.I: 43007427

Certificado de validez de contenido

| DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| DIMENSIÓN : ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | | | |
| 1. La presentación del personal de este Centro de Salud Mental Comunitario es pulcra y cuidada. | X | | X | | X | | |
| 2. Las instalaciones de este Centro de Salud Mental Comunitario se muestran cómodas, pulcras. | X | | X | | X | | |
| 3. Los equipos de este Centro de Salud Mental Comunitario se muestran modernos y eficientes. | X | | X | | X | | |
| 4. Los materiales relacionados con el servicio que brinda este Centro de Salud Mental Comunitario (folletos, flyer, etc.) son visualmente atractivos y adecuados. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN : FIABILIDAD | | | | | | | |
| 5. El personal de este Centro de Salud Mental Comunitario cumple oportunamente con sus compromisos. | X | | X | | X | | |
| 6. El personal de este Centro de Salud Mental Comunitario desempeña bien el servicio aún en la primera vez. | X | | X | | X | | |
| 7. Ante imprevistos, el personal de este Centro de Salud Mental Comunitario informa con prontitud a fin de coordinar la reprogramación oportuna. | X | | X | | X | | |
| 8. El personal de este Centro de Salud Mental Comunitario informa de errores, omisiones u observaciones con prontitud para corregirlos oportunamente. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN : CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | | |
| 9. Este Centro de Salud Mental Comunitario informa oportunamente cuándo se ejecutarán los servicios o actividades. | X | | X | | X | | |
| 10. El personal de este Centro de Salud Mental Comunitario demuestra amabilidad cuando atiende sus pacientes. | X | | X | | X | | |
| 11. Ante un problema o dificultad, el personal de este Centro de Salud Mental Comunitario le muestra a sus pacientes un sincero interés o disposición para ayudarlo. | X | | X | | X | | |
| 12. El personal de este Centro de Salud Mental Comunitario adecúa sus funciones a las necesidades de los usuarios. | X | | X | | X | | |
| 13. En este Centro de Salud Mental Comunitario prima por sobre todo la preocupación por cubrir las necesidades de los pacientes. | X | | X | | X | | |

| DIMENSIÓN : SEGURIDAD | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 14. Usted considera que el paciente percibe que sus gestiones ante este Centro de Salud Mental Comunitario gozan del nivel de confidencialidad necesarias, lo cual le brinda seguridad al realizar sus gestiones. | X | | X | | X | | |
| 15. El personal de este Centro de Salud Mental Comunitario evidencia conocimiento suficiente para asesorar o responder satisfactoriamente a las preocupaciones de los pacientes | X | | X | | X | | |
| 16. El personal de este Centro de Salud Mental Comunitario, ante las gestiones de los pacientes, actúa ajustado a la normativa. | X | | X | | X | | |
| 17. En este Centro de Salud Mental Comunitario, cada trámite reglamentado está ajustado a la ética. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN : EMPATÍA | | | | | | | |
| 18. En este Centro de Salud Mental Comunitario se brinda atención individualizada. | X | | X | | X | | |
| 19. El personal de este Centro de Salud Mental Comunitario atiende a los pacientes, considerando con empatía las razones que ellos presentan. | X | | X | | X | | |
| 20. Este Centro de Salud Mental Comunitario toma decisiones considerando el bienestar y los intereses de los pacientes. | X | | X | | X | | |
| 21. El personal de este Centro de Salud Mental Comunitario atiende las necesidades específicas de los usuarios. | X | | X | | X | | |
| 22. Este Centro de Salud Mental Comunitario atiende en los horarios establecidos y comunica oportunamente alguna variación. | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: MG. CASAZOLA CRUZ OSWALDO DANIEL DNI: 40081695
Especialidad del validador: Docente Universitario | Investigador

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

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



Firma del Experto Informante.

31 de mayo del 2022

Certificado de validez de contenido

| DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| DIMENSIÓN : PLANIFICACIÓN | | | | | | | |
| 1. En este Centro de Salud Mental Comunitario se ha definido formalmente la visión empresarial. | X | | X | | X | | |
| 2. En la Centro de Salud Mental Comunitario se ha definido formalmente la misión empresarial. | X | | X | | X | | |
| 3. En este Centro de Salud Mental Comunitario se han definido formalmente los objetivos organizacionales. | X | | X | | X | | |
| 4. En este Centro de Salud Mental Comunitario se han definido formalmente los lineamientos o directrices organizacionales. | X | | X | | X | | |
| 5. En este Centro de Salud Mental Comunitario se realiza una adecuada planeación de sus actividades. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN : ORGANIZACIÓN | | | | | | | |
| 6. En este Centro de Salud Mental Comunitario se cuenta con una estructura organizacional formal y adecuadamente definida. | X | | X | | X | | |
| 7. En este Centro de Salud Mental Comunitario se realizan planes estratégicos. | X | | X | | X | | |
| 8. En este Centro de Salud Mental Comunitario se realiza adecuadamente la evaluación del cumplimiento de metas. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN : DIRECCIÓN | | | | | | | |
| 9. En este Centro de Salud Mental Comunitario se toman decisiones a largo plazo orientadas al logro de los objetivos y metas organizacionales. | X | | X | | X | | |
| 10. En este Centro de Salud Mental Comunitario se toman decisiones a corto plazo orientadas al logro de los objetivos y metas organizacionales. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN : CONTROL | | | | | | | |
| 11. En este Centro de Salud Mental Comunitario se realizan correctamente los reportes de operaciones. | X | | X | | X | | |
| 12. En este Centro de Salud Mental Comunitario se realiza una adecuada evaluación de los presupuestos. | X | | X | | X | | |
| 13. En este Centro de Salud Mental Comunitario se realiza una adecuada proyección presupuestaria. | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: MG. CASAZOLA CRUZ OSWALDO DANIEL DNI: 40081695
Especialidad del validador: Docente Universitario | Investigador

31 de mayo del 2022

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

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



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **DR MANUEL MORI PAREDES**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Callao, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

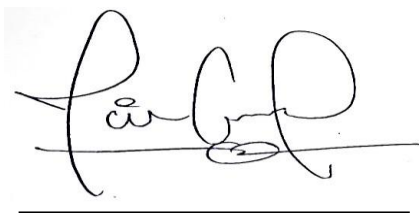
El título de investigación es: CALIDAD DE SERVICIO Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIOS EN EL CALLAO, 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización
- de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Manuel Martín Campos La Serna', written over a horizontal line.

Firma

MANUEL MARTIN CAMPOS LA SERNA

D.N.I: 43007427

Certificado de validez de contenido

| DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| DIMENSIÓN : ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | | | |
| 1. La presentación del personal de este Centro de Salud Mental Comunitario es pulcra y cuidada. | X | | X | | X | | |
| 2. Las instalaciones de este Centro de Salud Mental Comunitario se muestran cómodas, pulcras. | X | | X | | X | | |
| 3. Los equipos de este Centro de Salud Mental Comunitario se muestran modernos y eficientes. | X | | X | | X | | |
| 4. Los materiales relacionados con el servicio que brinda este Centro de Salud Mental Comunitario (folletos, flyer, etc.) son visualmente atractivos y adecuados. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN : FIABILIDAD | | | | | | | |
| 5. El personal de este Centro de Salud Mental Comunitario cumple oportunamente con sus compromisos. | X | | X | | X | | |
| 6. El personal de este Centro de Salud Mental Comunitario desempeña bien el servicio aún en la primera vez. | X | | X | | X | | |
| 7. Ante imprevistos, el personal de este Centro de Salud Mental Comunitario informa con prontitud a fin de coordinar la reprogramación oportuna. | X | | X | | X | | |
| 8. El personal de este Centro de Salud Mental Comunitario informa de errores, omisiones u observaciones con prontitud para corregirlos oportunamente. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN : CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | | |
| 9. Este Centro de Salud Mental Comunitario informa oportunamente cuándo se ejecutarán los servicios o actividades. | X | | X | | X | | |
| 10. El personal de este Centro de Salud Mental Comunitario demuestra amabilidad cuando atiende sus pacientes. | X | | X | | X | | |
| 11. Ante un problema o dificultad, el personal de este Centro de Salud Mental Comunitario le muestra a sus pacientes un sincero interés o disposición para ayudarlo. | X | | X | | X | | |
| 12. El personal de este Centro de Salud Mental Comunitario adecúa sus funciones a las necesidades de los usuarios. | X | | X | | X | | |
| 13. En este Centro de Salud Mental Comunitario prima por sobre todo la preocupación por cubrir las necesidades de los pacientes. | X | | X | | X | | |

| DIMENSIÓN : SEGURIDAD | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 14. Usted considera que el paciente percibe que sus gestiones ante este Centro de Salud Mental Comunitario gozan del nivel de confidencialidad necesarias, lo cual le brinda seguridad al realizar sus gestiones. | X | | X | | X | | |
| 15. El personal de este Centro de Salud Mental Comunitario evidencia conocimiento suficiente para asesorar o responder satisfactoriamente a las preocupaciones de los pacientes | X | | X | | X | | |
| 16. El personal de este Centro de Salud Mental Comunitario, ante las gestiones de los pacientes, actúa ajustado a la normativa. | X | | X | | X | | |
| 17. En este Centro de Salud Mental Comunitario, cada trámite reglamentado está ajustado a la ética. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN : EMPATÍA | | | | | | | |
| 18. En este Centro de Salud Mental Comunitario se brinda atención individualizada. | X | | X | | X | | |
| 19. El personal de este Centro de Salud Mental Comunitario atiende a los pacientes, considerando con empatía las razones que ellos presentan. | X | | X | | X | | |
| 20. Este Centro de Salud Mental Comunitario toma decisiones considerando el bienestar y los intereses de los pacientes. | X | | X | | X | | |
| 21. El personal de este Centro de Salud Mental Comunitario atiende las necesidades específicas de los usuarios. | X | | X | | X | | |
| 22. Este Centro de Salud Mental Comunitario atiende en los horarios establecidos y comunica oportunamente alguna variación. | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. MANUEL ALBERTO MORI PAREDES**
Especialidad del validador: **Docente Universitario | Investigador**

DNI: 07856089

31 de mayo del 2022

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido

| DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| DIMENSIÓN : PLANIFICACIÓN | | | | | | | |
| 1. En este Centro de Salud Mental Comunitario se ha definido formalmente la visión empresarial. | X | | X | | X | | |
| 2. En la Centro de Salud Mental Comunitario se ha definido formalmente la misión empresarial. | X | | X | | X | | |
| 3. En este Centro de Salud Mental Comunitario se han definido formalmente los objetivos organizacionales. | X | | X | | X | | |
| 4. En este Centro de Salud Mental Comunitario se han definido formalmente los lineamientos o directrices organizacionales. | X | | X | | X | | |
| 5. En este Centro de Salud Mental Comunitario se realiza una adecuada planeación de sus actividades. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN : ORGANIZACIÓN | | | | | | | |
| 6. En este Centro de Salud Mental Comunitario se cuenta con una estructura organizacional formal y adecuadamente definida. | X | | X | | X | | |
| 7. En este Centro de Salud Mental Comunitario se realizan planes estratégicos. | X | | X | | X | | |
| 8. En este Centro de Salud Mental Comunitario se realiza adecuadamente la evaluación del cumplimiento de metas. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN : DIRECCIÓN | | | | | | | |
| 9. En este Centro de Salud Mental Comunitario se toman decisiones a largo plazo orientadas al logro de los objetivos y metas organizacionales. | X | | X | | X | | |
| 10. En este Centro de Salud Mental Comunitario se toman decisiones a corto plazo orientadas al logro de los objetivos y metas organizacionales. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN : CONTROL | | | | | | | |
| 11. En este Centro de Salud Mental Comunitario se realizan correctamente los reportes de operaciones. | X | | X | | X | | |
| 12. En este Centro de Salud Mental Comunitario se realiza una adecuada evaluación de los presupuestos. | X | | X | | X | | |
| 13. En este Centro de Salud Mental Comunitario se realiza una adecuada proyección presupuestaria. | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. MANUEL ALBERTO MORI PAREDES
Especialidad del validador: Docente Universitario | Investigador

DNI: 07856089

31 de mayo del 2022

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

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

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

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

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **DRA LUPE GRAUS CORTEZ**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Callao, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

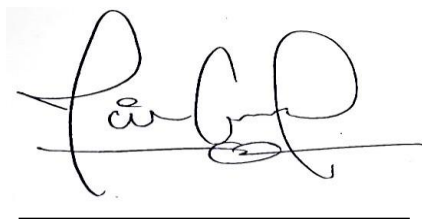
El título de investigación es: CALIDAD DE SERVICIO Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIOS EN EL CALLAO, 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización
- de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Manuel Martín Campos La Serna', written over a horizontal line.

Firma

MANUEL MARTIN CAMPOS LA SERNA

D.N.I: 43007427

Certificado de validación de contenidos

| DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| DIMENSIÓN : ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | | | |
| 1. La presentación del personal de este Centro de Salud Mental Comunitario es pulcra y cuidada. | X | | X | | X | | |
| 2. Las instalaciones de este Centro de Salud Mental Comunitario se muestran cómodas, pulcras. | X | | X | | X | | |
| 3. Los equipos de este Centro de Salud Mental Comunitario se muestran modernos y eficientes. | X | | X | | X | | |
| 4. Los materiales relacionados con el servicio que brinda este Centro de Salud Mental Comunitario (folletos, flyer, etc.) son visualmente atractivos y adecuados. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN : FIABILIDAD | | | | | | | |
| 5. El personal de este Centro de Salud Mental Comunitario cumple oportunamente con sus compromisos. | X | | X | | X | | |
| 6. El personal de este Centro de Salud Mental Comunitario desempeña bien el servicio aún en la primera vez. | X | | X | | X | | |
| 7. Ante imprevistos, el personal de este Centro de Salud Mental Comunitario informa con prontitud a fin de coordinar la reprogramación oportuna. | X | | X | | X | | |
| 8. El personal de este Centro de Salud Mental Comunitario informa de errores, omisiones u observaciones con prontitud para corregirlos oportunamente. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN : CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | | |
| 9. Este Centro de Salud Mental Comunitario informa oportunamente cuándo se ejecutarán los servicios o actividades. | X | | X | | X | | |
| 10. El personal de este Centro de Salud Mental Comunitario demuestra amabilidad cuando atiende sus pacientes. | X | | X | | X | | |
| 11. Ante un problema o dificultad, el personal de este Centro de Salud Mental Comunitario le muestra a sus pacientes un sincero interés o disposición para ayudarlo. | X | | X | | X | | |
| 12. El personal de este Centro de Salud Mental Comunitario adecúa sus funciones a las necesidades de los usuarios. | X | | X | | X | | |
| 13. En este Centro de Salud Mental Comunitario prima por sobre todo la preocupación por cubrir las necesidades de los pacientes. | X | | X | | X | | |

| DIMENSIÓN : SEGURIDAD | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 14. Usted considera que el paciente percibe que sus gestiones ante este Centro de Salud Mental Comunitario gozan del nivel de confidencialidad necesarias, lo cual le brinda seguridad al realizar sus gestiones. | X | | X | | X | | |
| 15. El personal de este Centro de Salud Mental Comunitario evidencia conocimiento suficiente para asesorar o responder satisfactoriamente a las preocupaciones de los pacientes | X | | X | | X | | |
| 16. El personal de este Centro de Salud Mental Comunitario, ante las gestiones de los pacientes, actúa ajustado a la normativa. | X | | X | | X | | |
| 17. En este Centro de Salud Mental Comunitario, cada trámite reglamentado está ajustado a la ética. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN : EMPATÍA | | | | | | | |
| 18. En este Centro de Salud Mental Comunitario se brinda atención individualizada. | X | | X | | X | | |
| 19. El personal de este Centro de Salud Mental Comunitario atiende a los pacientes, considerando con empatía las razones que ellos presentan. | X | | X | | X | | |
| 20. Este Centro de Salud Mental Comunitario toma decisiones considerando el bienestar y los intereses de los pacientes. | X | | X | | X | | |
| 21. El personal de este Centro de Salud Mental Comunitario atiende las necesidades específicas de los usuarios. | X | | X | | X | | |
| 22. Este Centro de Salud Mental Comunitario atiende en los horarios establecidos y comunica oportunamente alguna variación. | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Dra. Grauss Cortes Lupe** **DNI: 07539368**
Especialidad del validador: **Docente Universitario | Investigador**

31 de mayo del 2022

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

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



Firma del Experto Informante.

Certificado de validación de contenidos

| DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| DIMENSIÓN : PLANIFICACIÓN | | | | | | | |
| 1. En este Centro de Salud Mental Comunitario se ha definido formalmente la visión empresarial. | X | | X | | X | | |
| 2. En la Centro de Salud Mental Comunitario se ha definido formalmente la misión empresarial. | X | | X | | X | | |
| 3. En este Centro de Salud Mental Comunitario se han definido formalmente los objetivos organizacionales. | X | | X | | X | | |
| 4. En este Centro de Salud Mental Comunitario se han definido formalmente los lineamientos o directrices organizacionales. | X | | X | | X | | |
| 5. En este Centro de Salud Mental Comunitario se realiza una adecuada planeación de sus actividades. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN : ORGANIZACIÓN | | | | | | | |
| 6. En este Centro de Salud Mental Comunitario se cuenta con una estructura organizacional formal y adecuadamente definida. | X | | X | | X | | |
| 7. En este Centro de Salud Mental Comunitario se realizan planes estratégicos. | X | | X | | X | | |
| 8. En este Centro de Salud Mental Comunitario se realiza adecuadamente la evaluación del cumplimiento de metas. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN : DIRECCIÓN | | | | | | | |
| 9. En este Centro de Salud Mental Comunitario se toman decisiones a largo plazo orientadas al logro de los objetivos y metas organizacionales. | X | | X | | X | | |
| 10. En este Centro de Salud Mental Comunitario se toman decisiones a corto plazo orientadas al logro de los objetivos y metas organizacionales. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN : CONTROL | | | | | | | |
| 11. En este Centro de Salud Mental Comunitario se realizan correctamente los reportes de operaciones. | X | | X | | X | | |
| 12. En este Centro de Salud Mental Comunitario se realiza una adecuada evaluación de los presupuestos. | X | | X | | X | | |
| 13. En este Centro de Salud Mental Comunitario se realiza una adecuada proyección presupuestaria. | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Dra. Grauss Cortes Lupe** **DNI: 07539368**
Especialidad del validador: **Docente Universitario | Investigador**

31 de mayo del 2022

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

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



Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASAZOLA CRUZ OSWALDO DANIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de Servicio y Procesos Administrativos para los Centros de Salud Mental Comunitarios en el Callao, 2021", cuyo autor es CAMPOS LA SERNA MANUEL MARTIN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 31 de Agosto del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|---|
| CASAZOLA CRUZ OSWALDO DANIEL DNI: 40081695 ORCID 0000-0003-2521-530X | Firmado digitalmente por: OCASAZOLA el 05-09- 2022 10:29:52 |

Código documento Trilce: TRI - 0425538