



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Gestión administrativa y calidad de atención psicológica en
pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote,
2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Cueva Estrada, Javier Arturo (orcid.org/0000-0001-6322-435X)

ASESOR:

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Felix (orcid.org/0000-0002-9279-789)

CO-ASESORA:

Dra. Salas Sanchez, Rosa Maria (orcid.org/0000-0002-6454-8740)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHIMBOTE - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mis amistades
y al personal de salud mental.

Javier Cueva Estrada

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial al apoyo incondicional de mi familia.

Javier Cueva Estrada

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Definición de las variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	40
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Nivel de calidad de gestion administrativa	21
Tabla 2. Nivel de calidad de atención.	22
Tabla 3. Prueba de normalidad	23
Tabla 4. Relación entre calidad de atención y la dimension elementos tanginbles	24
Tabla 5. Relación entre calidad de atención y la dimension fiabilidad	25
Tabla 6. Relación entre calidad de atención y la dimension capacidad de respuesta	26
Tabla 7. Relación entre calidad de atención y la dimension empatia	27
Tabla 8. Relación entre calidad de atención y la dimensión seguridad	28
Tabla 9. Relación entre calidad de atención y la dimensión gestión administrativa y calidad de atención	29

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención psicológica en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, 2022. Utilizo una metodología de tipo básica, diseño descriptivo correlacional, muestra probabilística $n = 196$ pacientes, a quienes se les aplico 2 cuestionarios, los cuales fueron validados a criterio de juicio de expertos. El primer cuestionario obtuvo una confiabilidad $\alpha_{\text{CronBach}} = 0,830$ y el segundo instrumento con una confiabilidad de $\alpha_{\text{CronBach}} = 0,853$, ambos de alta confiabilidad. Como método de análisis de datos se utilizó la prueba estadística Rho Spearman para determinar la significatividad de la correlación. Después de analizar los datos, se obtuvo como conclusión, que: existe una relación positiva moderada entre gestión administrativa y la calidad de atención en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, ya que los resultados obtenidos muestran un coeficiente de 0.695, a su vez se desarrolló una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$.

Palabras clave: gestión administrativa, planificación, control, dirección y calidad de atención.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between administrative management and the quality of psychological care in patients treated at a health center in Nuevo Chimbote, 2022. I use a basic type methodology, descriptive correlational design, probabilistic sample $n = 196$ patients, to whom 2 questionnaires were applied, which were validated according to expert judgment. The first questionnaire obtained a reliability α Cronbach = 0.830 and the second instrument with a reliability of α Cronbach = 0.853, both of high reliability. As a data analysis method, the Rho Spearman statistical test was obtained to determine the significance of reproduction. After analyzing the data, it was concluded that: there is a moderate positive relationship between administrative management and the quality of care in patients treated at a health center in Nuevo Chimbote, since the results obtained show a coefficient of 0.695, a in turn, a bilateral significance of $0.000 < 0.05$ was developed.

Keywords: administrative management, planning, control, direction and quality of care.

I. INTRODUCCIÓN

Al discutir la gestión administrativa en el sector público, es importante tener en cuenta que el objetivo de la gestión administrativa es administrar y efectuar tramites de las percepciones económicas del estado, con el objetivo de proporcionar servicios de alta calidad que están destinados a satisfacer necesidades sociales (Sepúlveda, 2017 citado en Vela, 2020). En este sentido las personas quieren servicios más eficaces y eficientes; en las instituciones públicas la gestión administrativa requiere cumplir con las metas trazadas, siendo el eje principal de estas metas las demandas de la población con el objetivo de lograr que los servicios brindados sean más óptimos (Bao et al.,2020).

Según reportes en el nuevo Atlas de Salud Mental de OMS (2021) donde se enmarca un panorama desalentador, esto en un contexto global, puesto que la COVID-19 evidencio a un más las necesidades de las personas; por ejemplo, a tener un servicio psicológico de calidad, siendo esta pandemia un punto de inflexión, donde el apoyo requerido, referente en la salud mental, creció exponencialmente, expuesto en datos de 171 países, evidenciando que la atención psicológica presentada, en años anteriores, no dan abasto en las necesidades de las personas que necesitan y requieren una ampliación de sus servicios de salud mental.

En América Latina el gasto destinado al servicio de salud mental, promedia el 2% del total en salud. Aunque existe una grave falta de servicios para tratar esta enfermedad en toda la región, la COVID-19 ha evidenciado un impacto negativo en la salud mental de la población en general y particularmente en los subgrupos más vulnerables de la población. En respuesta al impacto devastador que la pandemia ha tenido en América Latina, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) ha abogado por los servicios de salud mental se incluyan en las partidas presupuestarias (Corso,2021). Se encontró que la depresión y la ansiedad eran los trastornos más prevalentes, según los autores de un estudio OPS publicado en The Lancet Regional Health, eesta evaluación está en línea con las conclusiones de otras fuentes y expertos consultados por SciDev.Net, que muestran un aumento de la violencia doméstica en la región, especialmente contra las mujeres y los niños, esto exacerba aún más las tasas relacionados a

la violencia en América Latina, que ya son tres veces el promedio mundial (Tausch et al.,2021).

En el Perú la salud mental presentaba indicadores preocupantes anteriormente a la pandemia donde 20 de cada 100 peruanos ya padecían algún trastorno mental. La pandemia llegó agravar sustancialmente esa situación, puesto que antes de esta, 2 de cada 10 individuos con problemas de salud mental contaban con acceso a servicios especializados de atención psicológica, y este número es sustancialmente menor en los departamentos. Solo entre el 5% y el 10% de las personas afectadas en la ciudad de Iquitos reciben tratamiento, en comparación con el 30% al 35% en Lima evidenciándose cifras que son preocupantes (Andina,2021).

En Ancash la pandemia ha impactado significativamente a los pobladores, ya que algunos estudios como el de Gamarra (2021) y Arteaga (2022) encontraron un importante aumento de estrés, ansiedad y depresión, durante el tiempo que duro la pandemia; además de un incremento en el riesgo de suicidio por el fuerte impacto psicológico que trajo consigo esta contingencia. Asimismo, la posta de salud caso en estudio institución desconcentrada de la Red de Salud Pacifico Sur, donde se ha observado un aumento notable de consultas de pacientes que acceden al servicio psicológico ya que, ante la falta de atención referente a la salud psicológica de los individuos, ha sido sustancial ofrecer el acceso a la intervención psicológica gratuita. Cabe resaltar que algunas deficiencias que presenta este servicio, así como en la calidad de atención brindada la ciudadanía, debido a que personal psicológico designado no se abastece para cubrir el servicio demandado, generando insatisfacción de los usuarios por la demora y largas colas de espera, así como distancia de la atención y tratamiento recibido al no tener mayor capacidad de respuesta. Cabe resaltar que si esta problemática persiste se tendría más niveles de pacientes en condiciones de salud mental más elevados, así también la afectación del acceso de las personas que se atienden en la posta ya que corren el riesgo de no lograr entenderse en sus necesidades del servicio de salud mental. Ante lo descrito se plantea el problema de estudio: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención psicológica en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, 2022?

Asimismo, este estudio se justifica de forma teórica, puesto que fundamentó bases del conocimiento y aspectos teóricos de la gestión administrativa y de la calidad de atención psicológica en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, 2022, verificando si estas se relacionan entre sí y cuál es su influencia, para de esta manera se logre generar innovadoras iniciativas, que puedan dar solución al problema reflejado en este estudio a través de los hallazgos encontrados.

Del mismo modo este trabajo se justifica de forma práctica porque permitió identificar la problemática donde desempeñan funciones el personal psicológico, desde la pandemia provocada por la COVID-19, siendo esta la generadora de cambios significativos en el servicio brindado entorno a la calidad de atención; además es una necesidad contar con datos estadísticos y comparaciones con estudios futuros, basados en los resultados se pueda realizar una revisión de las líneas de acción, en beneficio de la atención y el bienestar que se brinda a los pacientes.

Además, este estudio se justifica de forma metodológica, puesto que sirvió como una herramienta de información a la unidad de análisis en estudio; así como a las autoridades competentes y al personal psicológico; del mismo modo servirá como una fuente de consulta a futuros investigadores.

Por lo tanto, esta investigación plantea como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención psicológica en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, 2022. Y como objetivos específicos: (i) Identificar el nivel de gestión administrativa en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, 2022. (ii) Identificar el nivel de la calidad de atención psicológica en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, 2022. (iii) Establecer la relación entre la gestión administrativa y la dimensión elementos tangibles en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, 2022. (iv) Establecer la relación entre la gestión administrativa y la dimensión fiabilidad en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, 2022. (v) Establecer la relación entre la gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, 2022. (vi) Establecer la relación entre la gestión administrativa y la dimensión seguridad en pacientes

atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, 2022.(vii) Establecer la relación entre la gestión administrativa y la dimensión empatía en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, 2022.

Dentro de este marco, se plantea la hipótesis de estudio:H1: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención psicológica en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, 2022.Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención psicológica en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se enmarcan diferentes estudios previos en ámbito internacional de las variables estudiadas. En el país de Ecuador Gómez (2021) en su investigación se centró en analizar la gestión administrativa y la calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas, empleando una investigación no experimental de enfoque cuantitativo descriptivo. Obteniendo como resultados que el 53% de los pacientes se encontraban relativamente de acuerdo que las instalaciones tenían equipos aparentemente modernos; asimismo, el 50% de los pacientes están relativamente de acuerdo con el trato que percibe de los encargados de su lado hacia su persona y solo el 26.7% de los pacientes se encuentran muy de acuerdo con respecto al desempeño de la enfermera en el área de atención, puesto que lo realiza bien y es un filtro inicial e importante. En contraste a estos resultados, hay un porcentaje que se encontraba en desacuerdo, ya que su atención se realizó en un tiempo estipulado en base a las emergencias y complicaciones diarias que tiene el hospital; es decir, por el contexto del hospital se demoraron mucho más en atenderlos, estos representan el 60% de pacientes. Por otro lado, respecto al atractivo físico de las instalaciones, solo el 26,7% se encuentra entre un poco en desacuerdo y de acuerdo; de igual manera, con respecto al tiempo que esperaron, que se tomaron el personal de salud existente a atender a los pacientes que representaron el 46,7%. Se llegó a la conclusión que una correcta gestión administrativa es lo más importante, si se quiere ofrecer un servicio de alta calidad los clientes.

Cedeño et al., (2018) el propósito de estudio fue examinar la correlación entre la calidad del sistema administrativo y la atención de la salud proporcionado a los pacientes entre los administradores de la salud. Diseño correlacional descriptiva con de tipo muestral aleatoria simple de 75 pacientes. Dos instrumentos fueron utilizados para la recopilación de datos. Resultados: Los principales Los hallazgos de este estudio revelaron que la calidad total del sistema administrativo fue moderada de 70,3% Conclusión: Más de la mitad de los encuestados percibían que la calidad del servicio era de nivel moderado.

Por su parte en Ecuador Quide (2017) en su estudio, el cual se centró en identificar las incidencias tecnológicas en la gestión administrativa del

Departamento de Consejería Estudiantil (D.E.C.E), en estudio documental bibliográfico con una muestra de estudiantes del VIII IX ciclo de educación básica en el Colegio Fiscal Mixto Víctor Hugo Mora Barrezueta, 2015 – 2016, empleando una metodología cualitativa, de tipo descriptiva. Concluyendo que el (DECE) no posee una correcta capacitación, respecto a las TICs, asimismo es menester que el (DECE) que empleen correctamente el sistema web, a fin de realizar trabajos de prueba y por último expresan que es alto el conocimiento que poseen en el (DECE) respecto al efectuar laborales con un sistema web.

En el contexto nivel nacional también se encontraron estudios previos respecto a las variables de estudio Hurtado (2022) en su estudio se centró en identificar la correlación entre la calidad de atención y la gestión administrativa en los trabajadores de la Unidad de Seguros de un hospital público de Nuevo Chimbote, 2022. Empleando una metodología correlacional, cuantitativo, descriptivo, no experimental y transversal. Obteniendo como resultados que la calidad de atención guarda una correlación significativa, alta, directa y positiva, puesto que tuvo un valor r igual a (.731) y un valor p ($.000 < .05$); además respecto a la calidad de atención y sus dimensiones poseen una correlación de forma significativa, obteniendo en elementos tangibles un coeficiente r de (.705) y valor p ($.000 < .05$); en fiabilidad un coeficiente r de (.604) y valor p ($.000 < .05$); en capacidad de respuesta un coeficiente r de (.553) y valor p ($.002 < .05$); en seguridad un coeficiente r de (.669) y valor p ($.000 < .05$) y en seguridad un coeficiente r de (.519) y valor p ($.003 < .05$). Llegando a la conclusión que la calidad de atención si incluyó positivamente en la gestión administrativa.

De otro lado Espinoza (2022) en su investigación tuvo como finalidad establecer el grado de correlación entre la calidad de atención brindada y la satisfacción del paciente, en el hospital público, utilizando una metodología con un diseño experimental, de enfoque cuantitativo, correlacional de corte transversal, concluyendo que, en el nosocomio público durante la pandemia de 2021, hubo una correlación significativa entre las variables. Es decir, entre las dos variables de estudio y sus dimensiones, las variables calidad de atención y satisfacción alcanzaron un valor (Rho igual .521, p igual .000 .05), exceptuando la dimensión de aspectos tangibles de la seguridad, donde no hubo correlación importante confirmado por el valor ($p=0,115 > 0,05$).

Por su parte Córdova (2022) en su estudio, tuvo como propósito determinar la calidad de atención brindada en los pacientes con enfermedad renal, mediante el servicio de telemedicina en un hospital de Cajamarca, empleando una metodología de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de nivel correlacional, transversal. Concluyendo que la calidad asistencial percibida del paciente renal tras recibir consulta externa vía telemedicina, el 56,7% de las personas sintió que existió una buena calidad en la dimensión ambiental, el 46,7% en la dimensión técnica/científica, y el 40% en la dimensión humana; por otra parte, no se encontraron satisfechos el 53%. Por último, al relacionar la satisfacción del cliente y la calidad de atención se observó que los usuarios encuestados que declaran percibir una “buena” atención, al mismo tiempo manifiestan que se encuentran satisfechos con esta; por otro lado, los que perciben una regular y mala atención, se encuentran “insatisfechos” con la atención recibida. Los pacientes están satisfechos con la atención que reciben si la perciben como de alta calidad.

Así mismo Herrera (2021) en su investigación, se centró en determinar la correlación entre la calidad atención y la gestión administrativa, en un hospital de Ferreñafe. Cuyo método utilizado no experimental de tipo básica correlacional. Concluyendo que en base a los resultados estos indicaron que tanto la atención a los pacientes y la gestión administrativa tuvo un nivel medio, teniendo la primera variable un porcentaje de 58.3% y la segunda variable 48.3%. Asimismo, para medir la correlación se empleó Rho de Spearman, determinando en la dimensión de “planeación” un valor p igual a (.000) menor a (.05) y un RS igual a (.706), en la dimensión “organización” se tiene un valor p igual (.000) menor a (.05) y un RS igual a (.673), respecto a la dimensión “dirección” se tuvo un valor p igual a (.000) menor que (.05) y un RS igual (.770), y por último en la dimisión “control” tuvo un valor p igual a (.000) menor a (.05) y un RS igual (.654) manteniendo un correlación directa significativa con la atención ambulatoria al paciente; correlación positiva. Este estudio confirmó una la existencia de una significativa relación entre la gestión administrativa y la atención en los pacientes teniendo un valor p igual a (.000) menor a (.05) y un RS igual (.772), confirmando la correlación.

Asimismo, Callupe (2021) en su investigación, tuvo por finalidad la calidad de atención brindada en el laboratorio de Policlínica Médicos sin Fronteras, empleando una metodología no experimental de tipo básica y correlacional. Los resultados mostraron que el 94% de los usuarios sienten que recibieron una buena atención, con un nivel de satisfacción de 85%. Asimismo, se concluyó que hubo una positiva y moderadamente relación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes ya que sus valores ($Rho = .412$) y ($p = .000$). Asimismo, se evidenció un nivel igualmente alto de correlación entre la empatía ($rho = .514$ y $p = .000$) y las otras cinco dimensiones de la satisfacción del cliente, respecto a la atención brindada. Por ello, se concluyó una asociación o correlación fuerte y estadísticamente significativa entre las variables investigadas.

Pisfil (2020) en su investigación, cuyo propósito fue establecer estrategias innovadoras en la gestión a fin de elevar la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia en Lambayeque, la metodología fue de enfoque mixto, en un método cuantitativo, de diseño de tipo descriptivo. Concluyendo que respecto a la dimensión denominada “fiabilidad” los pacientes insatisfechos representaron el 83.7%, respecto a la dimensión denominada capacidad de respuesta el 70.9% estuvieron insatisfechos ya que el área de laboratorio no les atendió con rapidez, respecto a la dimensión seguridad 70.9% estuvieron insatisfechos puesto que el médico no les otorgó el tiempo mínimo para responder a sus dudas respecto a su salud y respecto a la dimensión empatía los pacientes insatisfechos porque no se les ofreció una apropiada explicación sobre su problema de salud y/o los resultados de su atención, conformando el 79.1%. Por otro lado, en la dimensión “elementos tangibles” los usuarios insatisfechos porque el centro médico no contaba con equipos y materiales con operativos, que se necesitan para una correcta atención, conformando el 64%.

Torres (2020) su investigación busco establecer la influencia de la Gestión Administrativa en la calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020. Siendo una investigación no experimental, correlacional causal y descriptiva. Obteniendo el investigador que la variable gestión administrativa tiene una relación altamente significativa igual (.952) con la calidad de atención; además la gestión administrativa guarda una correlación significativa y buena

igual (.940) con los elementos tangibles respecto a la calidad de atención; también la gestión administrativa guarda una correlación significativa y buena igual (.855) con la capacidad de respuesta; asimismo la gestión administrativa guarda una correlación significativa y buena igual (.866) con la seguridad respecto a la calidad de atención; la gestión administrativa guarda una correlación significativa y buena igual (.774) con la empatía respecto a la calidad de atención y la gestión administrativa guarda una correlación significativa y buena igual (.692) con la fiabilidad respecto a la calidad de atención. El investigador concluyó que existió una media entre ambas variables de investigación.

A si mismo Loor (2020) en su estudio, el cual tuvo por finalidad establecer la correlación entre la satisfacción de los pacientes atendidos y la gestión administrativa en el área de aislamiento por TBC, utilizando un método de de tipo básica – diseño no experimental correlacional encontrando los siguientes resultados que existió una fuerte relación entre la satisfacción y la gestión administrativa esto porque Rho fue igual a (.591) y un p menor a (.05). donde, asimismo se evidenció que existió un alto grado de correlación en todas las dimensiones; demostrando que si la gestión administrativa mejoraría también mejoraría la satisfacción de los usuarios.

Por su parte Espinoza (2019) cuyo estudio fue establecer el nivel de correlación entre la satisfacción del cliente y gestión administrativa contra la TBC. Este utilizó un método correlación-descriptivo correlacional. Obteniendo como resultados que la gestión administrativa en el programa tratamiento de TBC, tuvo un nivel moderado de 43%, a comparación del nivel de satisfacción del cliente con TBC, que obtuvo un nivel regular de 43%. Por ello, llegó a la conclusión que existió una fuerte y significativa correlación entre la satisfacción del paciente y gestión administrativa, encontrando una sig. Bilateral de (.000 menor a .005), teniendo un coeficiente de Pearson de ($r = .900$); es decir, entre las variables estudiadas hay una alta correlación, por esto se infiere que dependen totalmente una de la otra.

Del mismo modo Bocangel (2018) en su estudio, se centró en evaluar la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios, en el Hospital Regional de Cusco, empleando una metodología descriptiva correlacional y de enfoque cuantitativo.

Concluyendo respecto a la calidad de atención, se encontró en el 64,2% de los pacientes no tenían una satisfacción por la atención que recibieron, el 14,2% si estaban satisfechos por la atención, y el 2,3% estaba completamente en desacuerdo con la calidad de atención. Por otro lado, la satisfacción de los pacientes, se encontró que el 52.3 % de los usuarios no estaban preocupados por la satisfacción de los usuarios, el 28.5% señalan estar de acuerdo y solo el 2,3% considera que estaban muy contentos. Según los resultados de este estudio, se logró rechazar H_0 , ya que el coeficiente de Pearson tiene un valor de (.669) siendo este mayor a (.000) y positivo. En otras palabras, se confirma la correlación existente entre calidad en la atención y la satisfacción, considerando que la relación es estadísticamente significativa con una sig, de 95%.

A continuación, se presentan los fundamentos teóricos que enmarcan el segundo capítulo de esta investigación respecto a la variable respecto a la variable de estudio gestión administrativa Ruiz (2000 citado en Salguero y García 2018) es la ejecución de acciones con la finalidad de obtener resultados de forma eficaz y eficiente utilizando los recursos para conseguir los objetivos propuestos en tiempo determinado. Masaquiza et al., (2020) señala que el objetivo principal de la administración debe ser maximizar el bienestar financiero e institucional para toda todos los recursos involucrados. Por su parte Saavedra y Delgado (2020) manifiesta que la relevancia de la gestion administrativa se enfoca en el procedimiento único que implica planificar, organizar, ejecutar y controlar recursos, ya que permite a la organización alcanzar sus objetivos estratégicos a través de la combinación esfuerzos de todos sus empleados, se hace evidente.

Además, Chávez et al., (2020) mencionan que, para lograr cumplir la visión y misión de cualquier institución, será realizada gracias a una correcta administración de los recursos empleados, interactuando armoniosamente los recursos humanos y los materiales, así siendo el principal responsable del éxito de las instituciones, es significativamente importante, puesto que es la base donde se realizará y potenciaría las actividades de la entidad, buscando así que esta cumpla sus metas trazadas. Siendo menester la participación de personal altamente capacitado en las diversas áreas, ya que es un factor relevante, para permite cumplir los objetivos en la institución, en base a los conocimientos y el desenvolvimiento que tenga el personal en el puesto de trabajo, realizando sus

funciones eficientemente. También, uno de los atributos que presenta la gestión administrativa es la implementación eficiente de las funciones, ya que se puede lograr los objetivos establecidos desde un inicio, disponiendo óptimamente los recursos que la empresa posee, en otras palabras, realizan la estructuración de los funcionarios que ocupan cargos desde los considerados altos hasta los mínimos (Balcázar ,2020).

Por parte Mendoza y Moreyra (2020) señala que Fayol en el 1950 sustenta las funciones administrativas de la cual en esta estudio serán considerados como dimensiones de la variable gestión administrativa, como primera dimensión la planeación , se refiere al conjunto de acciones coordinadas que permite a una organización, definir su meta, las políticas y estrategias que guiarán la al uso y disposición y adquisición de los recursos para lograr esos objetivos, ciertos deberes son obligatorios en esta función administrativa, incluyendo; aclarar, ampliar y establecer metas, establecer los términos y supuestos bajo los cuales se realizará la labor de seleccionar y anunciar las tareas necesarias para alcanzar los objetivos, crear y estandarizar una estrategia general para lograr objetivos que otorgue prioridad a la innovación en la búsqueda de mejores formas de obtener trabajo realizado, lograr implantar los procedimientos, las políticas y metodologías del desempeño que permitirá prever las posibles contingencias a futuro, planifique los cambios en función de los resultados del control. La relevancia de la gestión administrativa está en la planificación, puesto que ahí se concentra los mecanismos o acciones a efectuar, estos permiten poner a conveniencia los recursos, ya sea financiero, físico o humano, para ser administrados de manera más óptima posible, siendo un método para garantizar el éxito continuo y la estabilidad del negocio, tanto ahora como en el futuro Gonzales et al., (2021). Como segunda dimensión la organización para Becerra (2021), es el método utilizado para dividir tareas, responsabilidades y recursos; comprender qué tiempo, energía y dinero se necesitarán para lograr las metas trazada de una organización, después de eso, debe planificar cómo fusionarlos en un grupo operativo cohesivo estableciendo su estructura departamental de la empresa. Para Mendoza y Moreira (2021), el deber administrativo de llevar a cabo una serie de tareas obligatorias, como las siguiente: identificar las responsabilidades operativas asociadas a cada puesto a ejercer, la recopilación

de posiciones operativas en unidades manejables e interconectadas, la especificación de los requisitos mínimos para cada puesto a ejercer, encontrar y colocar a miembros del personal calificados es una prioridad y dotar a cada departamento de lo necesario para realizar sus funciones. Como tercera dimensión la dirección es la ejecución de actividades detalladas a diario, con las características de conducir al recurso humano para ejecutar la eficiencia y productividad, guiar a los colaboradores hacia una actitud cooperativa, inspirar confianza en el lugar de trabajo, alentar tanto al individuo como al equipo al esfuerzo, y la vinculación de una variedad de tareas, recursos y las personas adecuadas (Malik, et al., 2021) y como cuarta dimensión el control para Vinueza y Robalino (2020) el control se contextualiza como el procedimiento de las diferentes actividades rutinarias que se regulan, que se están llevando a cabo como se estaba planificado y ajustado para que no exista ninguna irregularidad. Incluso cuando sus divisiones están funcionando como se esperaba, la gerencia tiene que ser participantes de la ejecución del control. Los gerentes no pueden saber con certeza si sus actividades están operando como deberían hasta que hayan evaluado qué tareas han sido completó y comparó el rendimiento real con el estándar deseado. Para Mesaquiza et al., (2020) un sistema de control correcto garantiza que las diferentes actividades se completen de una manera que acerque a que la organización a lograr sus metas planteadas, no obstante, que el control administrativo es el procedimiento para asegurarse de que las actividades reales coincidan con las que se planificaron.

Por otro lado, calidad de atención Parasuraman, Zeithmal y Berry (1991 citado en Correa,2020) indican que la percepción de un cliente sobre la calidad de atención en el servicio se basa en una comparación entre la situación real de la institución, rendimiento y el nivel de servicio que el cliente cree que debería haber recibido (expectativas). Del mismo modo, en el contexto particular de la salud, Donabedian definieron la calidad como las habilidades para alcanzar los objetivos deseados usando medios legítimos, donde los objetivos deseados implicaban el nivel alcanzable de salud.

A si mismo Edward Deming (2004, citado en Piña,2021), la calidad hace que sea más fácil resolver problemas grandes y pequeños. Además, conlleva supervivencia, defensa, conservación, prevención, planificación, desarrollo,

avance, competitividad, eficiencia y éxito en una determinada posición, en el mercado, está implícita. La calidad es subjetiva porque se basa en la percepción del consumidor de sus propias necesidades de bienes y servicios y sus propios patrones de consumo a través del tiempo y el espacio. La perseverancia, la adopción, la inspección, los negocios, los sistemas de producción, el desarrollo del liderazgo, la implementación del liderazgo y la intrepidez son necesarios para atención de alta calidad. Aquellos factores que logran determinar la calidad en el servicio son la equidad, la utilización de los recursos, la optimización de los resultados en la prestación del servicio (Mainardes y Sousa,2022).

A continuación, se describen las dimensiones de la calidad de atención donde Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988 y 1994 citado en Maryuri,2018) establecieron 5 dimensiones que son la empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles y empatía que se aplicaron a lo largo de una variedad de contextos de servicio de la salud, según el método SERVQUAL, instrumento que mide la calidad dentro de ellas tenemos a los elementos tangibles el cual es la apariencia externa de las instalaciones de forma física, el equipo, el recurso humano y los materiales que permiten la comunicación. Los usuarios suelen buscar instalaciones limpias y un personal bien organizado, materiales bien escritos y diseñados y lugares de trabajo ordenados. La comodidad del usuario del servicio se toma en serio si se presta atención a la apariencia cabe resaltar que esta no es el componente más importante del servicio, sin embargo la apariencia marca la diferencia se logra percibir el servicio (Wasono et al.,2022). Por otro lado tenemos a la fiabilidad es la dimensión que implica consistencia de desempeño y confiabilidad lo que significa que la institución que presta el servicio de forma correcta y logra cumplir con lo que promete donde se referencia la precisión y la prestación oportuna, es la capacidad de prestar el servicio prometido de forma fiable y precisa, realizar lo que se dice es importante para lograr complacer a los usuarios del servicio ya que son ellos los que confían en lo que se les presenta y ellos esperan que suceda (Su et al., 2022). De otro lado la capacidad de respuesta es el deseo de ayudar, la disposición y lograr brindar un servicio rápido a los usuarios, donde se responda de forma rápida a las inquietudes o preguntas siendo un pilar fundamental en estos tiempos para conseguir clientes satisfechos, de esta

manera la capacidad de respuesta permite proporcionar que se puedan resolver contingencias en forma eficiente de tal forma que el servicio prestado sea óptimo (Lee y Han,2022). De otro lado la seguridad que es la cortesía y el conocimiento prestado por los empleados para proporcionar seguridad y transmitir confianza, esta es muy importante porque contribuye a la imagen tanto interna como externa de la institucion ya que permite que los usuarios puedan sentir confianza en el servicio que se les presta (Areta y Palcios,2018). Y para finalizar tenemos a la empatía es la dimensión donde se percibe la atención de forma individualiza y cuidadosa que la institución brinda a sus usuarios, mostrar empatia permite que se asegure expectativas de excelencia y cordialidad del servicio lo que responde a la experiencia de entender la posición de los usuarios desde su punto de vista, lo permite colocarse en sus zapatos para lograr propiciar un servicio de calidad (Lezcano y Cardona,2019).

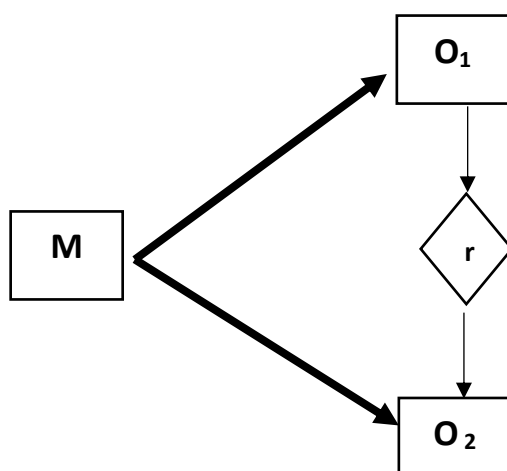
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación fue de tipo básica, puesto que este tipo de investigaciones es utilizado en el campo científico con la finalidad de ampliar y comprender el conocimiento respecto a una rama o fenómeno puntual y contribuye al cuerpo intelectual de conocimiento, se centra en generalizar una teoría sobre un campo de conocimiento; su objetivo es a menudo producir datos que apoyen o contradigan el preexistentes primer estudio (Vásquez,2020).

De enfoque cuantitativo ya que los datos enfatizaran en las correctas mediciones, ademas de emplear un adecuado analisis, ya sea numerico, matematico o estadisticos, esta informacion se recolectara mediante del cuestionario, encuestas o el acceso de datos preexistentes, empleando tecnicas ya sea como la computacional (Cardenas, 2018).

El diseño que posee esta investigación fue no experimental y de corte transversal, correlacional, se considera no experimental, porque no implica la manipulación de variables de estudio y no asigna aleatoriamente a los participantes y de corte transversal ya que esta comparación se hace al mismo tiempo (Hernandez y Mendoza , 2018) y correlación puesto que permitió efectuar la medicion de ambas variables en estudio representadas a continuación:



Dónde:

M: Muestra

O₁: Gestión administrativa

r: relación

O₂: Calidad de atención

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual: gestión administrativa Ruiz (2000 citado en Salguero y García 2018) es la ejecución de acciones con la finalidad de obtener resultados de forma eficaz y eficiente utilizando los recursos para conseguir los objetivos propuestos en tiempo determinado.

Definición operacional: Fue evaluada con la aplicación del instrumento conformada por 20 ítems que se tomaron en cuenta para las dimensiones dirección, planeación, organización y control.

Indicadores: alto, bajo y medio.

Escala: Ordinal

Variable 2: Calidad de atención

Parasuraman, Zeithmal y Berry (1991 citado en Correa,2020) indican que es la percepción de un cliente sobre la calidad del servicio se basa en una comparación entre la situación real de la institución. rendimiento y el nivel de servicio que el cliente cree que debería haber recibido (expectativas).

Definición operacional: Es evaluada mediante la aplicación del instrumento que cuenta con 20 ítems teniendo en cuenta las dimensiones empatía, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, y seguridad.

Indicadores: alto, bajo y medio.

Escala: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Para Arias y Convino (2021) quien define a la población se entiende como un grupo de elementos que tienen las mismas características en común o igualmente puede ser una condición, siendo este de interés para el investigador y así realizar su estudio. Este estudio estuvo conformado por 400 pacientes atendidos en el mes de noviembre del 2022 en un centro de salud de Nuevo Chimbote.

Criterios de inclusión:

- A los pacientes del servicio psicológico que estén en el rango de atención del mes Noviembre del 2022
- Se incluirá a los pacientes del servicio psicológico que deseen participar en la investigación.

Criterios de exclusión:

- A todos los pacientes del servicio psicológico que no estén en el rango de atención del mes noviembre del 2022
- A los pacientes que no deseen participar en la investigación

Tabla 1.

Distribución de pacientes atendidos

Pacientes- noviembre- 2022	f
Pacientes	400

Fuente: Base de datos

Muestra: Según como lo define Vásquez (2020), la muestra representa un subconjunto con gran representatividad extraído de la población. Para este estudio la muestra estuvo representada por 196 pacientes clientes atendidos en el servicio psicológico en el mes de noviembre del 2022 en un centro de salud de Nuevo Chimbote detalladas según formula Anexo 4.

Tabla 2.

Pacientes-noviembre 2022	f
Pacientes	196

Fuente: Base de datos

Muestreo:

Gallardo (2017), quien señala que el tipo de muestreo probabilístico para muestras finitas es un método de selección mediante N unidades distribuidas aleatoriamente, donde cada elemento de la muestra tiene la misma probabilidad de ser elegido. En este estudio el tipo de muestreo utilizado fue el muestreo probabilístico aleatorio simple con 95% de confianza y 5% de error.

Unidad de análisis:

Pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta investigación se utilizó como técnica a la encuesta ya que es un método que permitió recopilar la información por medio de instrumento diseñado y organizado para recabar datos que permitieron comprender el problema establecido (Baena,2017).

Así también como instrumento se utilizó el cuestionario ya que permitió elaborar un documento en base a preguntas que fueron establecidas en de forma coherente y organizada con la finalidad de obtener respuestas que ayuden a resolver la problemática evidenciada (Vasquez,2020).

Cuestionario variable Gestión administrativa: elaborado por Espinoza (2022) la cual está integrada por 20 ítems de preguntas cerradas en escala de Likert con 4 dimensiones entre las cuales se establecieron la dimensión planeación, dirección; la supervisión y el control.

Cuestionario variable Calidad de atención elaborado por Gomez (2021) la cual está integrada por 20 ítems de preguntas cerradas en escala de Likert con 5 dimensiones: empatía, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, y seguridad.

Estos instrumentos fueron validados por 3 expertos en sus respectivas áreas con grado de maestría permitieron la validación de los instrumentos de calificación muy buena, y una confiabilidad de 0.083 y 0.853 obtenido en la prueba piloto según datos de alfa de Cronbach.

3.4 Procedimientos

En este estudio para lograr el recojo de los datos se procedió en primer lugar a solicitar el permiso de la unidad de análisis de estudio a través de una solicitud presentada al director de la institución quien otorgo el permiso para aplicar los instrumentos de recolección de datos a los pacientes , asimismo se procedió a presentar el consentimiento informado (Ver Anexo 5) posterior a ello, se estableció la población y la muestra donde se procedió a aplicar el instrumento en la muestra en estudio de forma presencial , obteniendo datos los cuales serán computarizados y se sistematizados, representándose en tablas y figuras los cuales se interpretaran para efectuar la discusión y análisis, posteriormente se realizaran para luego emitir las conclusiones y recomendaciones de los mismos.

3.6. Método de análisis de datos

Mediante la recolección de la información lo que permitió procesar los datos en Excel y el programa SPSS 26 donde fueron codificados y clasificados para ser presentados en tablas de forma inferencial y descriptiva lo que permitió que se interprete basado en los objetivos planteados y lograr contrastar la correlación de las variables de estudio mediante la prueba Rho Spearman para luego realizar el análisis correspondiente.

3.7. Aspectos éticos

Este trabajo de investigación utilizo como referencia los principios éticos estipulados en código de la Universidad Cesar Vallejo, dentro de ello se consideró el art. 4 ya que se buscó determinar el bienestar de las personas que fueron parte de estudio, también se tomó en cuenta el art. 9 porque se tuvieron en cuenta requisitos y cumplimientos legales de control en este estudio en un ámbito de responsabilidad investigativa. Asimismo, se tomo el art.16 donde se respetó la autoría de los investigadores tomados en este estudio.

IV. RESULTADOS

Tabla 1.

Nivel de gestión administrativa en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote.

Niveles	f	f%
Alto	31	16
Medio	135	69
Bajo	30	15
Total	196	100.0

Nota. Tabla elaborada en SPSS versión 26

Los resultados según la tabla 1 se puede visualizar que la gestión administrativa en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, el 15% (30) se encuentra en un nivel bajo; el 69% (135) se encuentran en un nivel medio y el 16% (31) se sitúan en el nivel alto

Tabla 2.

Nivel de calidad de atención psicológica en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote.

Niveles	f	f%
Alto	24	12
Medio	142	72
Bajo	30	15
Total	196	100.0

Nota. Tabla elaborada en SPSS versión 26

Los resultados según la tabla 2 se puede visualizar que el nivel de calidad de atención en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, el 15% (30) se sitúa en un nivel bajo; el 72% (142) se sitúa en un nivel medio y el 12% (24) se sitúa en el nivel alto.

Tabla 3.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
GESTION ADMINISTRATIVA	0.198	196	0.000
CALIDAD DE ATENCION	0.205	196	0.000

Nota. Prueba de normalidad de las variables de estudio

Los resultados según tabla 3 donde se observa que mediante la prueba de normalidad las variables gestión administrativa y calidad de atención muestra una significatividad de 0.000 esto corresponde que está por debajo del valor 0.05 (prueba no paramétrica), en base a estos resultados se tomó la decisión de aplicar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

Tabla 4.

Relación entre gestión administrativa y la dimensión elementos tangibles

		Gestión administrativa	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,455*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	196	196

Nota. SPSS versión 26

Los resultados según tabla 4, se muestra que existe una relación positiva y moderada entre gestión administrativa y los elementos tangibles en los pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, ya que los resultados obtenidos muestran un coeficiente de 0.455, a su vez se desarrolló una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$. Por lo tanto, con estos resultados se rechaza la H_0 .

Tabla 5.

Relación entre gestión administrativa y la dimensión fiabilidad

		Gestión administrativa	Fiabilidad
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,594*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	196	196

Nota. SPSS versión 26

Los resultados según tabla 5, se muestra a que existe una relación positiva moderada entre gestión administrativa y la dimensión fiabilidad en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, ya que los resultados obtenidos muestran un coeficiente de 0.594, a su vez se desarrolló una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$. Por lo tanto, con estos resultados se rechaza la H_0 .

Tabla 6.

Relación entre gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta

		Gestión administrativa	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,573*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	196	196

Nota. SPSS versión 26

Los resultados según tabla 6, se muestra que existe una relación positiva moderada entre gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, ya que los resultados obtenidos muestran un coeficiente de 0.573, a su vez se desarrolló una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$. Por lo tanto, con estos resultados se rechaza la H_0 .

Tabla 7.

Relación entre gestión administrativa y la dimensión seguridad

		Gestión administrativa	Seguridad
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,627*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	196	196

Nota. SPSS versión 26

Los resultados según tabla 7, se muestra que existe una relación positiva moderada entre gestión administrativa y la dimensión seguridad en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, ya que los resultados obtenidos muestran un coeficiente de 0.627, a su vez se desarrolló una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$. Por lo tanto, con estos resultados se rechaza la H_0 .

Tabla 8.

Relación entre gestión administrativa y la dimensión empatía

		Gestión administrativa	Empatía
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,579*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	196	196

Nota. SPSS versión 26

Los resultados según tabla 8, se muestra que existe una relación positiva moderada entre gestión administrativa y la dimensión empatía en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, ya que los resultados obtenidos muestran un coeficiente de 0.579, a su vez se desarrolló una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$. Por lo tanto, con estos resultados se rechaza la H_0 .

Tabla 9

Relación entre gestión administrativa y la calidad de atención

		Gestión administrativa	Calidad de atención
	Coefficiente de correlación	1,000	,695*
Rho de Spearman	Sig. (bilateral)		,000
	N	196	196

Nota. SPSS versión 26

Los resultados según tabla 9, se muestra que existe una relación positiva moderada entre gestión administrativa y la calidad de atención en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, ya que los resultados obtenidos muestran un coeficiente de 0.695, a su vez se desarrolló una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$. Por lo tanto, con estos resultados se rechaza la H_0 .

V. DISCUSIÓN

Respecto a la gestión administrativa como se presenta en la tabla 1 el estudio logró evidenciar que nivel de calidad de atención en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, se ubica en un nivel medio 72% (142). Estos resultados indicarían que los pacientes perciben una deficiente planeación, así como una regular evaluación de desempeños al personal que los atienden, regular capacidad para el desempeño de cualquier logro dentro de la institución de salud generando malestar en los pacientes de salud mental. De esta manera los resultados encontrados son similares a Herrera (2021) en su estudio concluyó que la gestión administrativa tuvo un nivel medio, teniendo un valor de 58.3%. Por otra parte, Callupe (2021) en su investigación los resultados mostraron que el 94% de los usuarios encuestados mencionaron que recibieron una buena gestión administrativa. Lo permite contrastar con lo sostenido por Saavedra y Delgado (2020) quienes señalan que la relevancia de la gestión administrativa está enfocada en el procedimiento único que implica planificar, organizar, ejecutar y controlar los recursos, y esto le permite a la organización alcanzar sus objetivos estratégicos a través de la combinación de esfuerzos de todos sus empleados permitiendo que las metas institucionales se cumplan en vías de lograr satisfacer a la sociedad.

En cuanto al nivel de la calidad de atención en la tabla 2, el estudio actual reveló que la puntuación total de la calidad fue media representado el 69% resultados que mostraron la puntuación media total más alta en los pacientes. Estos podrían ser atribuido a las regulares condiciones de empatía, capacidad de respuesta, confiabilidad y seguridad que presta el personal psicológico a los pacientes. Resultados similares con Cedeño et al., (2018) en su estudio encontró que los principales hallazgos revelaron que la calidad total del sistema administrativo fue moderada (70,3%) concluyendo que más de la mitad de los encuestados percibían que la calidad del servicio era de nivel medio. Esto era contradicho con Bocangel (2018) en su estudio, encontró que el 64,2% de los usuarios no estaban satisfechos de manera moderada por la atención que recibieron, lo que permite contrastar con Edward Deming (2004, citado en Piña, 2021), quien enfatiza que la calidad de atención hace que sea más fácil resolver problemas. Además, conlleva la supervivencia, conservación, prevención, planificación,

desarrollo, avance, competitividad, eficiencia y éxito en una determinada institución.

Como se logró observar en los resultados en tabla 4, donde se muestra la existencia de una relación positiva y moderada entre gestión administrativa y los elementos tangibles en los pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, esto corroborado con lo obtenido por la prueba $Rho = 0.455$, a su vez se desarrolló una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$, lo que permite establecer que si la gestión administrativa mejorara sus niveles esto permitiría que la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención en los pacientes también mejoraría lo que permitiría que la atención brinde medidas que conlleven al bienestar del personal. Resultados similares con lo obtenido por Torres (2020) su investigación obteniendo como resultado que la variable gestión administrativa tuvo una relación significativa y buena igual (.940) con los elementos tangibles respecto a la calidad de atención. Del mismo modo estos resultados son parecidos con lo encontrado por Hurtado (2022) en su estudio se centró en identificar la correlación entre la calidad de atención y la gestión administrativa en los trabajadores de la Unidad de Seguros, obteniendo como resultados que gestión administrativa guarda una correlación significativa, directa y positiva, con los elementos tangibles esto contrastado con el coeficiente r de (.705) y valor p (.000 < .05), lo permitió rechazar la hipótesis nula. Al mismo tiempo estos resultados son parecidos a Gómez (2021) en su investigación, obtuvo como resultados que el 53% de los pacientes se encontraban relativamente de acuerdo que las instalaciones del hospital ya tenían equipos aparentemente modernos; Por otro lado, respecto al atractivo físico de las instalaciones, solo el 26,7% se encuentra entre un poco en desacuerdo y de acuerdo. Así mismos resultados parecidos con Torres (2020) su investigación obteniendo como resultado que la variable gestión administrativa guarda una correlación significativa y buena igual (.940) con los elementos tangibles respecto a la calidad de atención. A su vez estos resultados son contrastados con lo establecido por Wasono et al., (2022) quienes señalaron que los elementos tangibles es la apariencia externa de las instalaciones de forma física, el equipo, el recurso humano y los materiales que permiten la comunicación aquí

os usuarios suelen buscar instalaciones limpias y un personal bien organizado, materiales bien escritos y diseñados y lugares de trabajo ordenados.

De otro lado se logró observar en los resultados en tabla 5, donde se muestra la existencia de una relación positiva moderada entre gestión administrativa y la dimensión fiabilidad en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, esto corroborado con lo obtenido por la prueba $Rho = 0.594$, a su vez se desarrolló una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$. Donde se rechazó la H_0 . De lo anterior descrito estos hallazgos son similares a lo obtenido con Hurtado (2022) en su estudio encontró que la gestión administrativa guarda una correlación significativa, alta, directa y positiva con la fiabilidad, puesto que tuvo un valor r igual de (.604) y valor p ($.000 < .05$), por lo que se tuvo que rechazar también la hipótesis H_0 . También estos resultados son parecidos con Pisfil (2020) en su investigación, concluyo que respecto la dimensión fiabilidad los pacientes insatisfechos representaron el 83.7%. Lo que permite contrastar con lo sustentado por Su et al., (2022) quien señala que la dimensión fiabilidad es la dimensión que implica consistencia de desempeño y confiabilidad lo que significa que la institución que presta el servicio de forma correcta y logra cumplir con lo que promete donde se referencia la precisión y la prestación oportuna, es la capacidad de prestar el servicio prometido de forma fiable y precisa, realizar lo que se dice es importante para lograr complacer a los usuarios del servicio ya que son ellos los que confían en lo que se les presenta y ellos esperan que suceda.

Del mismo modo se logró observar en los resultados en tabla 6, donde se muestra la existencia de una relación positiva moderada entre gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, esto corroborado con lo obtenido por la prueba $Rho = 0.573$, a su vez se desarrolló una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$. Donde se rechazó la H_0 . Resultados similares a lo obtenido por Torres (2020) su investigación quien busco establecer la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención encontrando que la variable gestión administrativa tiene una relación altamente significativa igual (.855) con la capacidad de respuesta, lo que permitió aceptar la hipótesis de investigación. Por lo tanto estos resultados son contrastados con Callupe (2021) es el deseo

de ayudar, la disposición y lograr brindar un servicio rápido a los usuarios, donde se responda de forma rápida a las inquietudes o preguntas siendo un pilar fundamental en estos tiempos para conseguir clientes satisfechos, de esta manera la capacidad de respuesta permite proporcionar que se puedan resolver contingencias en forma eficiente de tal forma que el servicio prestado sea óptimo.

Asimismo, se logró observar en los resultados en tabla 7, donde se muestra la existencia de una relación positiva alta entre gestión administrativa y la dimensión seguridad en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, esto corroborado con lo obtenido por la prueba $Rho = 0.627$, a su vez se desarrolló una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$ con estas evidencias se logra establecer que si la gestión administrativa mejorara sus niveles esto permitiría que la dimensión seguridad de la calidad de atención en los pacientes también mejoraría lo que permitiría que la atención de salud mental se brinde más prioridad al conocimiento y atención mostrados por el personal de atención. Resultados parecidos con Hurtado (2022) en su estudio encontró como resultados que la gestión administrativa guarda una correlación significativa con la dimensión seguridad puesto que tuvo un valor r de (.519) y valor p (.003 < .05). Del mismo modo estos resultados son contrastados con lo que señala Areta y Palacios (2018). quienes señalan que la seguridad es la cortesía y el conocimiento prestado por los empleados para proporcionar seguridad y transmitir confianza, esta es muy importante porque contribuye a la imagen tanto interna como externa de la institución ya que permite que los usuarios puedan sentir confianza en el servicio que se les presta

En cuanto se logró observar en los resultados en tabla 8, donde se muestra la existencia de una relación positiva entre gestión administrativa y la dimensión empatía en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, esto corroborado con lo obtenido por la prueba $Rho = 0.579$, a su vez se desarrolló una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$. Donde se rechazó la H_0 . Estos resultados son parecidos con lo encontrado por Torres (2020) su investigación encontró que la variable gestión administrativa tiene una relación altamente significativa igual con la empatía respecto a la calidad de atención Rho (.692). Del mismo modo similares a Pisfil (2020) en su investigación encontró que respecto a la dimensión empatía los pacientes insatisfechos porque no se les

ofreció una apropiada explicación sobre su problema de salud y/o los resultados de su atención, conformando el 79.1%. También parecidos con Callupe (2021) en su estudio, se evidenció un nivel igualmente alto de correlación entre la empatía ($\rho = .514$ y $p = .000$). Asimismo, estos resultados son contrastados con Lezcano y Cardona (2019) quienes señalan que la empatía es la dimensión donde se percibe la atención de forma individualizada y cuidadosa que la institución brinda a sus usuarios, mostrar empatía permite que se asegure expectativas de excelencia y cordialidad del servicio lo que responde a la experiencia de entender la posición de los usuarios desde su punto de vista, lo permite colocarse en sus zapatos para lograr propiciar un servicio de calidad.

Del mismo modo se logró observar en los resultados en tabla 9, donde se muestra la existencia de una relación positiva moderada entre gestión administrativa y la calidad de atención en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, esto corroborado con lo obtenido por la prueba $Rho = 0.695$, a su vez se desarrolló una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$, se rechazó la H_0 . Estos resultados son similares con lo encontrado por Hurtado (2022) en su estudio obtuvo que la calidad de atención guarda una correlación significativa, alta, directa y positiva, puesto que tuvo un valor r igual a $(.731)$ y un valor p ($.000 < .05$). Llegando a la conclusión que la calidad de atención sí incluyó positivamente en la gestión administrativa. Del mismo modo estos resultados son similares con Espinoza (2022) en su investigación determinó que las variables calidad de atención y satisfacción alcanzaron un valor (Rho igual $.521$, p igual $.000 < .05$). Asimismo, parecidos con Herrera (2021) en su investigación, determinó que en base a los resultados estos indicaron que tanto la atención a los pacientes y la gestión administrativa se confirmó una la existencia de una significativa relación entre la gestión administrativa y la atención en los pacientes teniendo un valor p igual a $(.000)$ menor a $(.05)$ y un RS igual $(.772)$, confirmando la correlación y siendo buena. También similares a lo encontrado por Callupe (2021) en su investigación los resultados mostraron que hubo una positiva y moderadamente relación entre la calidad de atención y satisfacción del cliente ya que sus valores ($Rho = .412$) y ($p = .000$). Por ello, se concluyó una asociación o correlación fuerte y estadísticamente significativa entre las variables investigadas. Así también son parecidos a lo encontrado por Torres (2020) su

investigación encontró que la variable gestión administrativa tiene una relación altamente significativa igual (.952) con la calidad de atención. El investigador concluyó que existió una media entre ambas variables de investigación. A si mismo Loor (2020) en su estudio encontró que existió una fuerte relación entre la satisfacción y la gestión administrativa esto porque Rho fue igual a (.591) y un p menor a (.05); demostrando que si la gestión administrativa mejoraría también mejoraría la satisfacción de los usuarios. Del mismo modo Espinoza (2019) obtuvo como resultado que existió una fuerte y significativa correlación entre la satisfacción del paciente y gestión administrativa, encontrando una sig. Bilateral de (.000 menor a .005), teniendo un coeficiente de Pearson de ($r = .900$); es decir, entre las variables estudiadas hay una alta correlación, por esto se infiere que dependen totalmente una de la otra. En otras palabras, se confirma la correlación existente entre calidad en la atención y la satisfacción, considerando que la relación es estadísticamente significativa con una sig, de 95%.%. Lo que permite contrastar con lo sustentado por lo dicho por Parasuraman, Zeithmal y Berry (1991 citado en Correa,2020) respecto a la calidad de atención que es la percepción sobre la calidad de atención en el servicio se basa en una comparación entre la situación real de la institución, rendimiento y el nivel de servicio que el cliente cree que debería haber recibido (expectativas). Desde este punto de vista, el usuario estará satisfecho cuando haya una discrepancia positiva entre su percepción y expectativas, e insatisfecho cuando hay una discrepancia negativa. Además, Chávez et al., (2020) mencionan que, para lograr cumplir la visión y misión de cualquier institución, será realizada gracias a una correcta administración de los recursos empleados, interactuando armoniosamente los recursos humanos y los materiales, así siendo el principal responsable del éxito de las instituciones, es significativamente importante, puesto que es la base donde se realizará y potenciaría las actividades de la entidad, buscando así que esta cumpla sus metas trazadas. Asimismo, Balcázar (2020) señala que la relevancia de la gestión administrativa es la implementación eficiente de las funciones, ya que se puede lograr los objetivos establecidos desde un inicio, disponiendo óptimamente los recursos que la empresa posee, en otras palabras, realizan la estructuración de los funcionarios que ocupan cargos desde los considerados altos hasta los mínimos todo esto para ofrecer integrar una calidad de atención sistematizada.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que existe una relación positiva moderada entre gestión administrativa y la calidad de atención en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, ya que los resultados obtenidos muestran un coeficiente de $Rho=0.695$, a su vez se desarrolló una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$.

Segunda: El nivel de gestión administrativa en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, se encuentra en un nivel medio 72%.

Tercera: El nivel de calidad de atención en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, se encuentra en un nivel medio 69%.

Cuarta: Se estableció que existe una relación positiva y moderada entre gestión administrativa y la dimensión elementos tangibles en los pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, ya que los resultados obtenidos muestran un coeficiente de $Rho= 0.455$, a su vez se desarrolló una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$.

Quinta: Se estableció que existe una relación positiva moderada entre gestión administrativa y la dimensión fiabilidad en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, ya que los resultados obtenidos muestran un coeficiente de 0.594 , a su vez se desarrolló una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$.

Sexta: Se estableció que existe una relación positiva moderada entre gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, ya que los resultados obtenidos muestran un coeficiente de $Rho= 0.573$, a su vez se desarrolló una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$.

Séptima: Se estableció que existe una relación positiva moderada entre gestión administrativa y la dimensión seguridad en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, ya que los resultados obtenidos muestran un coeficiente de $Rho= 0.627$, a su vez se desarrolló una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$.

Octava: Se estableció que existe una relación positiva moderada entre gestión administrativa y la dimensión empatía en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, ya que los resultados obtenidos muestran un coeficiente de Rho= 0.579, a su vez se desarrolló una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Al director del centro de salud de Nuevo Chimbote tomar en cuenta los resultados presentados en este estudio para realizar acciones para proporcionar estrategias que debe basarse en la mejora continua de la calidad de atención y la gestión administrativa.

Segunda: Al director del centro de salud de Nuevo Chimbote realizar un seguimiento continuo de la satisfacción del paciente atendidos en el área de psicología para evaluar la calidad de atención percibida.

Tercera: Al jefe de personal establecer programas de desarrollo del personal psicológico ya que son necesarios para que los integren en la toma de decisiones y para tratar efectivamente con nuevas ideas para promover una eficaz gestión administrativa.

Cuarta: Al director del centro de salud de Nuevo Chimbote proporcionar al personal los recursos y ambientes necesarios para que pueda llevar a cabo su atención psicológica en cualquier momento que le permita mejorar la calidad de atención.

Quinta: Al director del centro de salud de Nuevo Chimbote obtener un conocimiento amplio de todas las etapas del proceso de atención psicológica ya que la gestión administrativa es la clave para garantizar el buen funcionamiento de la institución.

Sexta: Al director del centro de salud de Nuevo Chimbote gestionar la contratación de personal psicológico, esto con un proceso de selección ya que debe jugar un papel más eficaz de recursos humanos en la institución, permitirá generar mayor capacidad de respuesta a los pacientes.

Séptima: Al personal psicológico generar una cultura de apoyo en el lugar de trabajo que valore la comunicación y la seguridad de atención psicológica, ya que permitirá mejorar proporcionar un marco para identificar problemas de seguridad.

Octava: Al personal psicológico propiciar un ambiente de comunicación con los pacientes donde se logre identificar y optimizar sus demandas por medio del habla escucha y una actitud empática.

REFERENCIAS

- Anadina (2021). *Agravó los problemas de salud mental que ya existían en el país*.
<https://andina.pe/agencia/noticia-pandemia-agravo-los-problemas-salud-mental-ya-existian-el-pais-828235.aspx>
- Anchelia, V., Inga, M., Olivares, P., & Escalante, J. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y representaciones*, 9 (SPE1), 1–14.
<https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899>
- Arias , J. y Covino, M. (2021). *Diseño y metodología de Investigación*. Primera edición digital, junio del 2021. Recuperado
<https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. [en línea]. junio 2021
<http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Arrivabene, L., Vieira, P., Mattoso, C.(2019).Impact of Service Quality, Satisfaction and Corporate Image on Loyalty: A Study of a Publicly Traded for-Profit University.*Services Marketing Quarterly*, 40 (3), pp. 189-205
doi: 10.1080/15332969.2019.1630174
- Arteaga, L. (2022). Temor al contagio y estrés del familiar del paciente post – COVID en alta en un hospital de Chimbote, 2022. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103411/Arteaga_AL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arteta, L., & Palacio, K. (2018). Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Revista de Salud Pública (Bogotá, Colombia)*, 20(5), 629–636. <https://doi.org/10.15446/rsap.v20n5.61032>
- Baena, P. (2017). *Metodología de la investigación*.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf4

- Balcazar, A. (2020). Gestión administrativa en hospitales públicos de Cundinamarca- Colombia. *Lúmina*, 21(21), 140–. <https://doi.org/10.30554/lumina.21.3444.2020>
- Bao,C., Marcelo,M., Gutierrez,M., Bardales,V., Fernando, E., Corcino, W., & Huamanyauri,C. (2021). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *ac. Cient.*; 6(2) <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787/677>
- Becerra, M. (2022). Afectaciones en la gestión administrativa de las instituciones de educación superior por la covid-19. *RIDE revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 12(24). <https://doi.org/10.23913/ride.v12i24.1171>
- Bocangel, B. (2018). *Evaluación de la calidad de atención y grado de satisfacción del paciente Post. Operado inmediato sobre el cuidado de enfermería en el servicio de unidad de recuperación post anestesia del Hospital Regional del Cusco* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33839>
- Buitrago, J. (2019). Flexibilizar la gestión administrativa del Estado colombiano en tiempos de globalización. *Estudios de Derecho (Medellín)*, 76(168), 43–71. <https://doi.org/10.17533/udea.esde.v76n168a02>
- Callupe, J. (2021). *Calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio del laboratorio de policlínica médicos Sin fronteras de Junín, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72569>
- Cárdenas, J. (2018). *Investigación cuantitativa, trandes material docente, No. 8, Berlín: trandes - Programa de Posgrado en Desarrollo Sostenible y Desigualdades Sociales en la Región Andina*. DOI: 10.17169/refubium-216
- Cedeño, M., Delgado., D., García, J., Muñiz, S., Pionce, L., Marcillo, T. (2018). Health management and quality performance for beneficiaries. *Revista*

Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento. Vol. 2(4).
10.26820/recimundo/2.(4).octubre.2018.160-188

Chávez, M., Castelo, A., y Villacis, J. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*. ISSN: 2588-090X. *Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP)*, 5(18), 16-29.
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.198>

Córdova, L. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del paciente con enfermedad renal por el servicio de telemedicina, Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/89640>

Correa, A. (2020). *Calidad de atención (Expectativas Vs Percepción) de los usuarios del Clas Batanes, año 2019*. Universidad César Vallejo. [Tesis de maestría].https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56262/Correa_TAS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Corso (2021). Pandemia causa “efecto devastador” en salud mental.
<https://vinv.ucr.ac.cr/es/noticias/pandemia-causa-efecto-devastador-en-salud-mental>

Espinoza, E. (2022). *Nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/90970>

Espinoza, S. (2019). *Gestión administrativa del programa de tratamiento contra la TBC y su relación con la satisfacción del paciente en la Micro Red de Salud Tarapoto – 2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/31401>

Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo*. (1 era ed.). Universidad Continental.

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

Gamarra, F. (2021). Niveles de estrés laboral y ansiedad en el personal administrativo del Hospital Es Salud III, Chimbote, 2021. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82232/Gamarra_MFE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gómez, M. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas* [Tesis de maestría, Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2392>

González, M., y López, L. (2017). Seguridad y calidad en la atención al paciente crítico. *Enfermería clínica*, 27(2), 113–117. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2017.02.006>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Universidad de Celaya. McGraw-Hill Interamericana
Editores https://www.academia.edu/43982331/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%C3%93N_LAS_RUTAS_CUANTITATIVA_CUALITATIVA_Y_MIXTA

Herrera, K. (2022). *Gestión administrativa y atención al paciente ambulatorio del Hospital Referencial Ferreñafe* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73037>

Tesis de maestría, Universidad Hurtado, C. (2022). Calidad de atención y gestión administrativa en trabajadores de la unidad de seguros de un hospital público, Nuevo Chimbote, 2022. Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96819>

Lee, S., & Han, H. (2022). Food delivery application quality in customer brand loyalty formation: Identifying its antecedent and outcomes. *International Journal of Hospitality Management*, 107 doi:10.1016/j.ijhm.2022.103292

- Lezcano , L. A., & Cardona, J. (2019). Metaanálisis de la calidad de los servicios médicos según las dimensiones del Servqual. *Investigaciones Andina*, 21(39), 133–151. <https://doi.org/10.33132/01248146.1560>
- Loor, Y. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61000>
- Mainardes, E., & Sousa, G. (2022). Quality perception of accounting firm customers. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 14(4), 671-691. doi:10.1108/IJQSS-10-2021-0141
- Malik, A, Schiesari, L, y Carrera, M. (2021). Beyond the administrative reform: people management in the delivery of public health services in the early 2021. *Cadernos de Gestao Publica e Cidadania*, 26(84). <https://doi.org/10.12660/cgpc.v26n84.83080>
- Masaquiza, T., Palacios, A., & Moreno, K. (2020). Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación - Zona 3. *Revista Científica UISRAEL*, 7(3), 51–65. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.305>
- Mayuri De Gregori, R. (2018). *Satisfacción del Usuario Externo Asociado a Dimensiones de Calidad de Atención en el Policlínico Ica Salud, Junio 2018*. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29948/mayuri_dr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mayuri De Gregori, R. A. (2018). *Satisfacción del Usuario Externo Asociado a Dimensiones de Calidad de Atención en el Policlínico Ica Salud, Junio 2018*. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29948/mayuri_dr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mendoza, V y Moreira, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*. ISSN: 2588-090X. *Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP)*, 6(3), 608-620. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- OMS (2021). <https://www.who.int/es/news/item/08-10-2021-who-report-highlights-global-shortfall-in-investment-in-mental-health>.
<https://www.paho.org/es/temas/salud-mental>
- Piña, F. (2021). *Gestión por procesos y calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82467/Pi%20c3%b1a_GFJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pisfil, M. (2020). *Estrategia de gestión para mejorar la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del hospital Belén Lambayeque* [Tesis de maestría, Universidad Señor de Sipán]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6692>
- Quide, G. (2017). *Incidencia tecnológicas como ayuda en la gestión administrativa del departamento de consejería estudiantil (D.E.C.E) del colegio fiscal Victor Hugo Mora Barrezueta del periodo lectivo 2015-2016* [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42036>
- Reyes, K. (2018). *Rol interdependiente de Enfermería en un Modelo de Atención Centrado en el Paciente (MACP): revisión integrativa* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia]. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/76959>
- Saavedra, J., y Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176

- Salguero, N. y García, C. (2018). Gestión Administrativa Eficiente. *Revista Científico-Académica Multidisciplinaria* 3 (9), 331-342. doi: 10.23857/casedelpo.2018.3.9.
- Su, D., Nguyen-Phuoc, D., Duong, T., Dinh, M., Luu, T., & Johnson, L. (2022). How does quality of mobile food delivery services influence customer loyalty? Gronroos's service quality perspective. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(11), 4178-4205. doi:10.1108/IJCHM-08-2021-1039
- Tausch, MPH, Oliveira e Souza, MD, MSc, Martinez Viciano, MPH, MCludina Cayetano, MD, MPH, Jarbas Barbosa, MD, PhD, and Anselm JM Hennis, MD (2021). Strengthening mental health responses to COVID-19 in the Americas: A health policy analysis and recommendations. *vi* (5). <https://www.thelancet.com/action/showPdf?pii=S2667-193X%2821%2900114-9>
- Torres,L.(2020). La Gestión Administrativa en la Calidad de Atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49686>
- Vásquez, W. (2020). *Metodología de la investigación*. [en línea]. 06 febrero 2020 [consulta: 08-05-2022]. <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020->
- Vela,J. (2020). Gestión administrativa en la calidad de atención en los servicios del hospital amazónico de Yarinacocha, 2019. *Revista In Cresenso*, vol 11) 11 <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/22646> 6
- Vinueza, J., & Robalino, R. (2020). La optimización y el control interno en el uso de los recursos públicos en la mejora de la gestión administrativa. *Revista científica Fipcaec (fomento de la investigación y publicación en ciencias administrativas, económicas y contables. Polo De Capacitación,*

investigación y publicación (POCAIP), 5(16), 14-38.
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i14.158>

Wasono, W., Syaripuddin, S., & Nohe, D. (2022). Analysis of service provider marketing strategy in achieving customer loyalty using game theory for senior high school students in samarinda city. Paper presented at the AIP Conference Proceedings, , 2668 doi:10.1063/5.0112779 Retrieved from www.scopus.com

Zambrano, M. (2018). *El Balanced scorecard como herramienta de evaluación en la gestión administrativa en las Pymes del área de salud en el cantón de Santo Domingo Caso: Clínica la Providencia* [Tesis de maestría, Universidad Central del Ecuador].
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/17417>

ANEXOS

Anexos 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	gestión administrativa Ruiz (2000 citado en Salguero y García 2018) es la ejecución de acciones con la finalidad de obtener resultados de forma eficaz y eficiente utilizando los recursos para conseguir los objetivos propuestos en tiempo determinado.	Fue evaluada con la aplicación del instrumento (entrevista) conformada por 20 ítems que se tomaron en cuenta para las dimensiones dirección, planeación, organización y control.	Planeación	-Objetivos -Metas -Presupuesto	Ordinal
			Organización	-Estructura Organizativa -Procedimientos	
			Dirección	-Responsabilidad -Motivación	
			Control	-Evaluación de desempeño -Cumplimiento de metas	
Calidad de atención	Parasuraman, Zeithmal y Berry (1991 citado en Correa,2020) indican que es la percepción de un cliente sobre la calidad del servicio se basa en una comparación entre la situación real de la institución. rendimiento y el nivel de servicio que el cliente cree que debería haber recibido (expectativas).	Es evaluada mediante la aplicación del instrumento (entrevista) que cuenta con 20 ítems teniendo en cuenta las dimensiones empatía, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, y seguridad.	Elementos tangibles	-Medio ambiente -Elementos materiales	Ordinal
			Fiabilidad	-Cumplimiento de servicio -Información clara y precisa	
			Capacidad de respuesta	-Tiempo de respuesta -Eficacia	
			Seguridad	-Confianza -Competencia	
			Empatía	-Amabilidad -Atención y respeto	

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Gestión administrativa

Instrucciones: A continuación, completa el siguiente cuestionario, con sinceridad, en relación a la gestión administrativa. Marca con una "X" una sola opción para cada pregunta. Agradecemos que puedas leer cada una de las preguntas (ítems o reactivos) y puedas marcar con una equis (X) la respuesta que consideres correcta. ¡GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN!

Nº	D1: PLANEACIÓN	(1) Nunca	(2) Casi Nunca	(3) A veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre
1	¿Usted cree que la atención que brinda el profesional de psicología es oportuna?					
2	¿Cree usted que el horario de atención es pertinente?					
3	Durante su estancia en el centro de salud, ¿Sintió que el personal psicológico se interesaba por resolver sus inquietudes?					
4	¿Considera usted que el personal psicológico se abastece para proporcionar el servicio de manera óptima?					
5	¿Cree usted que el jefe de establecimiento escucha y da solución a posibles problemas administrativos que se puedan presentar?					
6	¿Cree usted que se debería gestionar la contratación de personal psicológico para recibir una atención óptima?					
	D2: Organización					
7	¿Considera que el personal cumple de manera organizada las funciones de su cargo dentro del centro de salud?					
8	¿Considera usted que las áreas de trabajo deben contar con un personal idóneo y capacitado?					

9	¿El centro de salud cuenta con ambientes bien organizados para brindar atención psicológica?					
10	¿Considera usted que en el centro de salud se distribuye eficientemente los recursos?					
	D3: DIRECCIÓN					
11	¿Es importante en la institución tener señalización o rotulación en todos los ambientes?					
12	¿Considera usted que es importante contar con un flujograma de atención en un lugar visible?					
13	¿Considera usted que es importante colocar la información en un lugar visible, si ya no hay cita en atención psicológica?					
14	¿La institución promueve el buen trato con el usuario y a quien brinda la atención?					
15	¿Considera usted que es importante contar con personal capacitado de forma efectiva para su atención psicológica?					
16	¿Considera usted que el personal directivo planifica la atención psicológica de forma eficaz?					
	D4: CONTROL					
17	¿Considera que los jefes realizan labor de monitoreo para comprobar el cumplimiento de las funciones y actividades asignadas a los profesionales de psicología?					
18	¿Considera usted que la implementación en tecnología permitirá mejorar el tiempo de atención?					
19	¿El establecimiento de salud cuenta con el libro de reclamación a la mano?					
20	¿Considera usted que el servicio de admisión debería brindar atención hasta culminar su horario?					

Cuestionario: Calidad de atención

Instrucciones: A continuación, completa el siguiente cuestionario, con sinceridad, en relación a como se ha sentido respecto a la calidad de servicio que brinda el centro de salud. Marca con una "X" una sola opción para cada pregunta. Agradecemos que puedas leer cada una de las preguntas (ítems o reactivos) y puedas marcar con una equis (X) la respuesta que consideres correcta.
¡GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN!

Nº	D1: Elementos tangibles	(1) Nunca	(2) Casi Nunca	(3) A veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre
1	¿Considera que el personal emplea equipos modernos?					
2	¿Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio?					
3	¿Considera que el personal por quien es atendido está bien presentado?					
4	¿La institución debe brindar medidas que conlleven al bienestar físico del personal?					
	D2: Fiabilidad					
5	¿La institución debe proporcionar información actualizada y confiable de los servicios que brindan?					
6	¿La institución debe cumplir con los horarios establecidos para brindar atención?					
7	¿El servicio responde a lo que usted esperaba?					
8	¿Cuándo solicita información, se la brindan oportunamente?					
	D3: Capacidad de respuesta					
9	¿El tiempo esperado para ser atendido fue oportuno?					
10	¿Hay disponibilidad del personal para atenderle?					

11	¿Cuándo requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado?					
12	¿Considera que la institución debe mantener una política de mejora en los tiempos de atención al usuario?					
	D4: Seguridad					
13	¿Considera que la atención recibida le proporcione seguridad?					
14	¿Considera que el centro de salud brinda prioridad al conocimiento y atención mostrados por el personal??					
15	¿Considera que el personal demuestran igualdad para todos los usuarios?					
16	¿Considera que el personal cuenta con el conocimiento para responder sus consultas?					
	D5: Empatía					
17	¿El personal de la institución es siempre amable con los pacientes?					
18	¿El personal de la institución actúa con equidad y responsabilidad?					
19	¿El personal de la institución que brindan servicios siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios?					
20	¿El personal psicológico brinda información completa a los usuarios, con un lenguaje comprensible?					

Anexo: 3 Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Gestión administrativa

ítems	Planeación						Organización				Dirección						Control				total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	30
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
3	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	1	1	2	1	3	1	2	3	1	2	37
4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	34
5	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	30
6	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	27
7	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	31
8	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	30
9	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	26
10	2	2	3	1	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	3	38

V	0.3	0.4	0.5	0.3	0.5	0.3	0.2	0.5	0.5	0.3	0.3	0.5	0.3	0.3	0.5	0.3	0.5	0.5	0.3	0.5	25.41
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	--------------

Análisis: La confiabilidad del instrumento según el **alfa de Cronbach** es 0.830 lo que indica que el instrumento tiene una excelente confiabilidad

a =Confiabilidad	0.830
K = número de ítems del instrumento (número de preguntas)	20
s_i^2 = varianza de cada ítem	7.5
s^2 = varianza del instrumento	28.2

Cuestionario: Calidad de atención psicológica

ítems	Elementos tangibles				Fiabilidad				Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía				total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	37
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
3	2	3	1	2	2	3	3	1	1	1	2	1	1	2	2	3	2	3	1	2	38
4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	2	44
5	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	37
6	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	39
7	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	37
8	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	37
9	2	1	2	1	1	3	1	2	3	2	1	2	2	1	1	3	1	3	2	1	35
10	2	2	3	1	1	1	2	3	2	3	1	2	3	1	1	1	3	1	2	3	38

V	0.1	0.3	0.3	0.2	0.2	0.5	0.4	0.7	0.3	0.5	0.3	0.2	0.3	0.2	0.2	0.5	0.3	0.5	0.5	0.3	34.16
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	--------------

Análisis: La confiabilidad del instrumento según el alfa de Cronbach es 0.853 lo que indica que el instrumento tiene una excelente confiabilidad

a=Confiabilidad	0.853
K = número de ítems del instrumento (número de preguntas)	20
si ² = varianza de cada ítem	7.2
st ² = varianza del instrumento	38.0

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Nestor Aparicio Gongora Bocanegra

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela de posgrado de la UCV, campus Chimbote, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud.

El título del Proyecto de investigación es: “Gestión administrativa y calidad de atención psicológica en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, 2022” y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

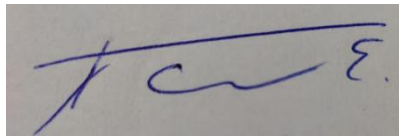
El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.

JAVIER ARTURO CUEVA ESTRADA



Firma

D.N.I: 43368142

Celular: 995636411

DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

I. Gestión administrativa:

Conjunto cohesivo de tareas y acciones que maximizan el uso de los recursos disponibles de una organización para lograr sus objetivos y producir los mejores resultados posibles (Gonzales et al., 2020).

Dimensiones:

Planeación: el conjunto de acciones coordinadas que permite a una organización, definir su meta, las políticas y estrategias que guiarán la adquisición, uso y disposición de recursos para lograr esos objetivos

Organización: ejecución de actividades detalladas a diario, con las características de conducir el elemento humano hacia la productividad eficiencia, guiar a los empleados hacia una actitud cooperativa, inspirar confianza en el lugar de trabajo

Dirección: se entiende como estar disponible para ayudar a la clientela. Responder con prontitud a la consulta o solicitud de servicio de un cliente, ya sea una pregunta, queja o problema.

Control: el proceso de actividades rutinarias que se regulan que se están llevando a cabo como se estaba planificado y ajustado para cualquier objetivo de manera significativa

Consta de 20 ítems.

II. Calidad de atención:

Parasuraman, Zeithmal y Berry (1991 citado en Correa,2020) indican que es la percepción de un cliente sobre la calidad del servicio se basa en una comparación entre la situación real de la institución. rendimiento y el nivel de servicio que el cliente cree que debería haber recibido (expectativas).

Dimensiones:

Elementos tangibles: es una parte de los establecimientos físicos y los componentes de la institución, los cuales deben ser lo mejor posible y tener trabajadores bien presentados en línea con las capacidades de cada organización y sus colaboradores.

Fiabilidad: es la competencia del personal para llevar a cabo el servicio contratado de manera fiable y precisa; la verdad y la confianza en la integridad del servicio prestado; probabilidad de que algo funcione bien.

Capacidad de respuesta: Se entiende como estar disponible para ayudar a la clientela. Responder con prontitud a la consulta o solicitud de servicio de un cliente, ya sea una pregunta, queja o problema.

Seguridad: se refiere a las circunstancias bajo las cuales ocurre algo: las precauciones que se han tomado en caso de complicaciones, las medidas que se tomarán en el evento de un desastre y, lo más importante, cómo trabajará el equipo para lograr el equilibrio y la tranquilidad en el entorno antes mencionado.

Empatía: es la capacidad exclusivamente humana que nos pone en los zapatos de los demás para que podamos comprender cómo piensan y por lo que están pasando, así como experimentar y aprender su perspectiva, lo que fortalece las conexiones interpersonales.

Consta de 20 ítems.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: PLANEACION			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿Usted cree que la atención que brinda el profesional de psicología es oportuna?	x		x		x		
2	Directo	¿Cree usted que el horario de atención es pertinente?	x		x		x		
3	Directo	Durante su estancia en el centro de salud, ¿Sintió que el personal psicológico se interesaba por resolver sus inquietudes?	x		x		x		
4	Directo	¿Considera usted que el personal psicológico se abastece para proporcionar el servicio de manera óptima?	x		x		x		
5	Directo	¿Cree usted que el jefe de establecimiento escucha y da solución a posibles problemas administrativos que se puedan presentar?	x		x		x		
6	Directo	¿Cree usted que se debería gestionar la contratación de personal psicológica para recibir una atención óptima?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2 : ORGANIZACIÓN			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Directo	¿Considera que el personal cumple de manera organizada las funciones de su cargo dentro del centro de salud?	x		x		x		

8	Directo	¿Considera usted que las áreas de trabajo deben contar con un personal idóneo y capacitado?	x		x		x		
9	Directo	¿El centro de salud cuenta con ambientes bien organizados para brindar atención psicológica?	x		x		x		
10	Directo	Considera usted que en el centro de salud se distribuye eficientemente los recursos.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: DIRECCION			Si	No	Si	No	Si	No	
11	Directo	¿Es importante en la institución tener señalización o rotulación en todos los ambientes?	x		x		x		
12	Directo	¿Considera usted que es importante contar con un flujograma de atención en un lugar visible?	x		x		x		
13	Directo	¿Considera usted que es importante colocar la información en un lugar visible, si ya no hay cita en de atención psicología?	x		x		x		
14	Directo	¿La institución promueve el buen trato con el usuario y a quien brinda la atención?	x		x		x		
15	Directo	¿Considera usted que es importante contar con personal capacitado de forma efectiva para su atención psicológica?	x		x		x		
16	Directo	Considera usted que es el personal directivo planifica la atención psicológica de forma eficaz.	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: CONTROL			Si	No	Si	No	Si	No	
17	Directo	¿Considera que los jefes realizan labor de monitoreo para comprobar el cumplimiento de las funciones y actividades asignadas a los profesionales de psicología?	x		x		x		
18	Directo	¿Considera usted que la implementación en tecnología permitirá mejorar el tiempo de atención?	x		x		x		
19	Directo	¿El establecimiento de salud cuenta con el libro de reclamación a la mano?	x		x		x		
20	Directo	Considera usted que el servicio de admisión debería brindar atención hasta culminar su horario.	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE GESTION ADMINISTRATIVA**Observaciones:**

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Nestor Aparicio Gongora Bocanegra

DNI: 33261723

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Maestro en Administración de Negocios		
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Administrador de obras y/o proyectos de construcción				
02					
03					

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



CLAD: 08842

10 de octubre del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿Considera que el personal emplea equipos modernos?	x		x		x		
2	Directo	¿Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio?	x		x		x		
3	Directo	¿Considera que el personal por quien es atendido está bien presentado?	x		x		x		
4	Directo	¿La institución debe brindar medidas que conlleven al bienestar físico del personal?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Directo	¿Considera que el personal emplea equipos modernos?	x		x		x		
6	Directo	¿Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio?	x		x		x		
7	Directo	¿Considera que el personal por quien es atendido está bien presentado?	x		x		x		
8	Directo	¿La institución debe brindar medidas que conlleven al bienestar físico del personal?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA			Si	No	Si	No	Si	No	
9	Directo	El tiempo esperado para ser atendido fue oportuno	x		x		x		
10	Directo	Hay disponibilidad del personal para atenderle.	x		x		x		

11	Directo	Cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.	x		x		x		
12	Inversa	¿El tiempo esperado para ser atendido fue oportuno?	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD			Si		Si	No	Si	No	
13	Directo	¿Considera que la atención recibida le proporcione seguridad?	x		x		x		
14	Directo	¿Considera que el centro de salud brinda prioridad al conocimiento y atención mostrados por el personal??	x		x		x		
15	Directo	¿El personal demuestran igualdad para todos los usuarios?	x		x		x		
16	Directo	¿Considera que el personal cuenta con el conocimiento para responder sus consultas?	x		x		x		
DIMENSIÓN 5: EMPATIA			Si	No	Si	No	Si	No	
17	Directo	¿El personal de la institución es siempre amable con los pacientes.	x		x		x		
18	Directo	¿El personal de la institución actúa con equidad y responsabilidad?	x		x		x		
19	Directo	¿El personal de la institución que brindan servicios siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios.	x		x		x		
20	Directo	¿El personal psicológico brinda información completa a los usuarios, con un lenguaje comprensible?	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Nestor Aparicio Gongora Bocanegra

DNI: 33261723

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Maestro en Administración de Negocios		
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Administrador de obras y/o proyectos de construcción			
02				
03				

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



CLAD: 08842

10 de octubre del 2022

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Alejandro Vélez Arana

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela de posgrado de la UCV, campus Chimbote, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud.

El título del Proyecto de investigación es: "Gestión administrativa y calidad de atención psicológica en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, 2022" y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

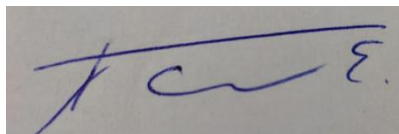
El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.

JAVIER ARTURO CUEVA ESTRADA



Firma

D.N.I: 43368142

Celular: 995636411

DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

I. Gestión administrativa:

Conjunto cohesivo de tareas y acciones que maximizan el uso de los recursos disponibles de una organización para lograr sus objetivos y producir los mejores resultados posibles (Gonzales et al., 2020).

Dimensiones:

Planeación: el conjunto de acciones coordinadas que permite a una organización, definir su meta, las políticas y estrategias que guiarán la adquisición, uso y disposición de recursos para lograr esos objetivos

Organización: ejecución de actividades detalladas a diario, con las características de conducir el elemento humano hacia la productividad eficiencia, guiar a los empleados hacia una actitud cooperativa, inspirar confianza en el lugar de trabajo

Dirección: se entiende como estar disponible para ayudar a la clientela. Responder con prontitud a la consulta o solicitud de servicio de un cliente, ya sea una pregunta, queja o problema.

Control: el proceso de actividades rutinarias que se regulan que se están llevando a cabo como se estaba planificado y ajustado para cualquier objetivo de manera significativa

Consta de 20 ítems.

II. Calidad de atención:

Parasuraman, Zeithmal y Berry (1991 citado en Correa,2020) indican que es la percepción de un cliente sobre la calidad del servicio se basa en una comparación entre la situación real de la institución. rendimiento y el nivel de servicio que el cliente cree que debería haber recibido (expectativas).

Dimensiones:

Elementos tangibles: es una parte de los establecimientos físicos y los componentes de la institución, los cuales deben ser lo mejor posible y tener trabajadores bien presentados en línea con las capacidades de cada organización y sus colaboradores.

Fiabilidad: es la competencia del personal para llevar a cabo el servicio contratado de manera fiable y precisa; la verdad y la confianza en la integridad del servicio prestado; probabilidad de que algo funcione bien.

Capacidad de respuesta: Se entiende como estar disponible para ayudar a la clientela. Responder con prontitud a la consulta o solicitud de servicio de un cliente, ya sea una pregunta, queja o problema.

Seguridad: se refiere a las circunstancias bajo las cuales ocurre algo: las precauciones que se han tomado en caso de complicaciones, las medidas que se tomarán en el evento de un desastre y, lo más importante, cómo trabajará el equipo para lograr el equilibrio y la tranquilidad en el entorno antes mencionado.

Empatía: es la capacidad exclusivamente humana que nos pone en los zapatos de los demás para que podamos comprender cómo piensan y por lo que están pasando, así como experimentar y aprender su perspectiva, lo que fortalece las conexiones interpersonales.

Consta de 20 ítems.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: PLANEACION			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿Usted cree que la atención que brinda el profesional de psicología es oportuna?	x		x		x		
2	Directo	¿Cree usted que el horario de atención es pertinente?	x		x		x		
3	Directo	Durante su estancia en el centro de salud, ¿Sintió que el personal psicológico se interesaba por resolver sus inquietudes?	x		x		x		
4	Directo	¿Considera usted que el personal psicológico se abastece para proporcionar el servicio de manera óptima?	x		x		x		
5	Directo	¿Cree usted que el jefe de establecimiento escucha y da solución a posibles problemas administrativos que se puedan presentar?	x		x		x		

6	Directo	¿Cree usted que se debería gestionar la contratación de personal psicológica para recibir una atención óptima?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2 : ORGANIZACION			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Directo	¿Considera que el personal cumple de manera organizada las funciones de su cargo dentro del centro de salud?	x		x		x		
8	Directo	¿Considera usted que las áreas de trabajo deben contar con un personal idóneo y capacitado?	x		x		x		
9	Directo	¿El centro de salud cuenta con ambientes bien organizados para brindar atención psicológica?	x		x		x		
10	Directo	Considera usted que en el centro de salud se distribuye eficientemente los recursos.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: DIRECCION			Si	No	Si	No	Si	No	
11	Directo	¿Es importante en la institución tener señalización o rotulación en todos los ambientes?	x		x		x		
12	Directo	¿Considera usted que es importante contar con un flujograma de atención en un lugar visible?	x		x		x		
13	Directo	¿Considera usted que es importante colocar la información en un lugar visible, si ya no hay cita en de atención psicológica?	x		x		x		
14	Directo	¿La institución promueve el buen trato con el usuario y a quien brinda la atención?	x		x		x		
15	Directo	¿Considera usted que es importante contar con personal capacitado de forma efectiva para su	x		x		x		

		atención psicológica?							
16	Directo	Considera usted que es el personal directivo planifica la atención psicológica de forma eficaz.	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: CONTROL			Si	No	Si	No	Si	No	
17	Directo	¿Considera que los jefes realizan labor de monitoreo para comprobar el cumplimiento de las funciones y actividades asignadas a los profesionales de psicología?	x		x		x		
18	Directo	¿Considera usted que la implementación en tecnología permitirá mejorar el tiempo de atención?	x		x		x		
19	Directo	¿El establecimiento de salud cuenta con el libro de reclamación a la mano?	x		x		x		
20	Directo	Considera usted que el servicio de admisión debería brindar atención hasta culminar su horario.	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE GESTION ADMINISTRATIVA

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Alejandro Jorge Vélez Arana

DNI: 09463330

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Magister en Comunicación Política y Empresarial		
02	Segunda especialidad en comportamiento y desarrollo organizacional		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Presidente ONGD Psicoterapeutas sin Fronteras				
02					

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



CPSP 6268

10 de octubre del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMNTOS TANGIBLES			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿Considera que el personal emplea equipos modernos?	x		x		x		
2	Directo	¿Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio?	x		x		x		
3	Directo	¿Considera que el personal por quien es atendido está bien presentado?	x		x		x		
4	Directo	¿La institución debe brindar medidas que conlleven al bienestar físico del personal?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Directo	¿Considera que el personal emplea equipos modernos?	x		x		x		
6	Directo	¿Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio?	x		x		x		
7	Directo	¿Considera que el personal por quien es atendido está bien presentado?	x		x		x		
8	Directo	¿La institución debe brindar medidas que conlleven al bienestar físico del personal?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA			Si	No	Si	No	Si	No	
9	Directo	El tiempo esperado para ser atendido fue oportuno	x		x		x		

10	Directo	Hay disponibilidad del personal para atenderle.	x		x		x		
11	Directo	Cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.	x		x		x		
12	Inversa	¿El tiempo esperado para ser atendido fue oportuno?	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD			Si		Si	No	Si	No	
13	Directo	¿Considera que la atención recibida le proporcione seguridad?	x		x		x		
14	Directo	¿Considera que el centro de salud brinda prioridad al conocimiento y atención mostrados por el personal??	x		x		x		
15	Directo	¿El personal demuestran igualdad para todos los usuarios?	x		x		x		
16	Directo	¿Considera que el personal cuenta con el conocimiento para responder sus consultas?	x		x		x		
DIMENSIÓN 5: EMPATIA			Si	No	Si	No	Si	No	
17	Directo	¿El personal de la institución es siempre amable con los pacientes.	x		x		x		
18	Directo	¿El personal de la institución actúa con equidad y responsabilidad?	x		x		x		
19	Directo	¿El personal de la institución que brindan servicios siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios.	x		x		x		
20	Directo	¿El personal psicológico brinda información completa a los usuarios, con un lenguaje comprensible?	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Alejandro Jorge Vélez Arana

DNI: 09463330

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Magister en Comunicación Política y Empresarial		
02	Segunda especialidad en comportamiento y desarrollo organizacional		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Presidente ONGD Psicoterapeutas sin Fronteras				
02					

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



CPSP 6268

10 de octubre del 2022

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Haissen Augusto Trujillo Cadillo

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela de posgrado de la UCV, campus Chimbote, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud.

El título del Proyecto de investigación es: "Gestión administrativa y calidad de atención psicológica en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, 2022" y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

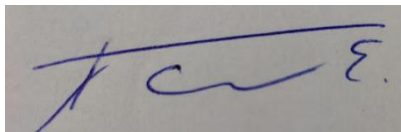
El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.

JAVIER ARTURO CUEVA ESTRADA



Firma

D.N.I: 43368142

Celular: 995636411

DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

III. Gestión administrativa:

Conjunto cohesivo de tareas y acciones que maximizan el uso de los recursos disponibles de una organización para lograr sus objetivos y producir los mejores resultados posibles (Gonzales et al., 2020).

Dimensiones:

Planeación: el conjunto de acciones coordinadas que permite a una organización, definir su meta, las políticas y estrategias que guiarán la adquisición, uso y disposición de recursos para lograr esos objetivos

Organización: ejecución de actividades detalladas a diario, con las características de conducir el elemento humano hacia la productividad eficiencia, guiar a los empleados hacia una actitud cooperativa, inspirar confianza en el lugar de trabajo

Dirección: se entiende como estar disponible para ayudar a la clientela. Responder con prontitud a la consulta o solicitud de servicio de un cliente, ya sea una pregunta, queja o problema.

Control: el proceso de actividades rutinarias que se regulan que se están llevando a cabo como se estaba planificado y ajustado para cualquier objetivo de manera significativa

Consta de 20 ítems.

IV. Calidad de atención:

Parasuraman, Zeithmal y Berry (1991 citado en Correa,2020) indican que es la percepción de un cliente sobre la calidad del servicio se basa en una comparación entre la situación real de la institución. rendimiento y el nivel de servicio que el cliente cree que debería haber recibido (expectativas).

Dimensiones:

Elementos tangibles: es una parte de los establecimientos físicos y los componentes de la institución, los cuales deben ser lo mejor posible y tener trabajadores bien presentados en línea con las capacidades de cada organización y sus colaboradores.

Fiabilidad: es la competencia del personal para llevar a cabo el servicio contratado de manera fiable y precisa; la verdad y la confianza en la integridad del servicio prestado; probabilidad de que algo funcione bien.

Capacidad de respuesta: Se entiende como estar disponible para ayudar a la clientela. Responder con prontitud a la consulta o solicitud de servicio de un cliente, ya sea una pregunta, queja o problema.

Seguridad: se refiere a las circunstancias bajo las cuales ocurre algo: las precauciones que se han tomado en caso de complicaciones, las medidas que se tomarán en el evento de un desastre y, lo más importante, cómo trabajará el equipo para lograr el equilibrio y la tranquilidad en el entorno antes mencionado.

Empatía: es la capacidad exclusivamente humana que nos pone en los zapatos de los demás para que podamos comprender cómo piensan y por lo que están pasando, así como experimentar y aprender su perspectiva, lo que fortalece las conexiones interpersonales.

Consta de 20 ítems.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: PLANEACION			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿Usted cree que la atención que brinda el profesional de psicología es oportuna?	x		x		x		
2	Directo	¿Cree usted que el horario de atención es pertinente?	x		x		x		
3	Directo	Durante su estancia en el centro de salud, ¿Sintió que el personal psicológico se interesaba por resolver sus inquietudes?	x		x		x		
4	Directo	¿Considera usted que el personal psicológico se abastece para proporcionar el servicio de manera óptima?	x		x		x		
5	Directo	¿Cree usted que el jefe de establecimiento escucha y da solución a posibles problemas administrativos que se puedan presentar?	x		x		x		
6	Directo	¿Cree usted que se debería gestionar la contratación de personal psicológica para recibir una atención óptima?	x		x		x		

DIMENSIÓN 2 : ORGANIZACIÓN			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Directo	¿Considera que el personal cumple de manera organizada las funciones de su cargo dentro del centro de salud?	x		x		x		
8	Directo	¿Considera usted que las áreas de trabajo deben contar con un personal idóneo y capacitado?	x		x		x		
9	Directo	¿El centro de salud cuenta con ambientes bien organizados para brindar atención psicológica?	x		x		x		
10	Directo	Considera usted que en el centro de salud se distribuye eficientemente los recursos.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: DIRECCION			Si	No	Si	No	Si	No	
11	Directo	¿Es importante en la institución tener señalización o rotulación en todos los ambientes?	x		x		x		
12	Directo	¿Considera usted que es importante contar con un flujograma de atención en un lugar visible?	x		x		x		
13	Directo	¿Considera usted que es importante colocar la información en un lugar visible, si ya no hay cita en de atención psicológica?	x		x		x		
14	Directo	¿La institución promueve el buen trato con el usuario y a quien brinda la atención?	x		x		x		
15	Directo	¿Considera usted que es importante contar con personal capacitado de forma efectiva para su atención psicológica?	x		x		x		
16	Directo	Considera usted que es el personal directivo planifica la atención psicológica de forma eficaz.	x		x		x		

		DIMENSIÓN 4: CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Directo	¿Considera que los jefes realizan labor de monitoreo para comprobar el cumplimiento de las funciones y actividades asignadas a los profesionales de psicología?	x		x		x		
18	Directo	¿Considera usted que la implementación en tecnología permitirá mejorar el tiempo de atención?	x		x		x		
19	Directo	¿El establecimiento de salud cuenta con el libro de reclamación a la mano?	x		x		x		
20	Directo	Considera usted que el servicio de admisión debería brindar atención hasta culminar su horario.	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE GESTION ADMINISTRATIVA

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Haiszen Augusto Trujillo Cadillo

DNI: 10680720

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Maestro en Admistración de Negocios		
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Supervisor de proyectos				
02					

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



HAISSSEN AUGUSTO
TRUJILLO CADILLO
INGENIERO NAVAL
Reg. CIP N° 110181

DNI: 10680720

10 de octubre del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMNTOS TANGIBLES			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿Considera que el personal emplea equipos modernos?	x		x		x		
2	Directo	¿Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio?	x		x		x		
3	Directo	¿Considera que el personal por quien es atendido está bien presentado?	x		x		x		
4	Directo	¿La institución debe brindar medidas que conlleven al bienestar físico del personal?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Directo	¿Considera que el personal emplea equipos modernos?	x		x		x		
6	Directo	¿Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio?	x		x		x		
7	Directo	¿Considera que el personal por quien es atendido está bien presentado?	x		x		x		
8	Directo	¿La institución debe brindar medidas que conlleven al bienestar físico del personal?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA			Si	No	Si	No	Si	No	
9	Directo	El tiempo esperado para ser atendido fue oportuno	x		x		x		

10	Directo	Hay disponibilidad del personal para atenderle.	x		x		x		
11	Directo	Cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.	x		x		x		
12	Inversa	¿El tiempo esperado para ser atendido fue oportuno?	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD			Si		Si	No	Si	No	
13	Directo	¿Considera que la atención recibida le proporcione seguridad?	x		x		x		
14	Directo	¿Considera que el centro de salud brinda prioridad al conocimiento y atención mostrados por el personal??	x		x		x		
15	Directo	¿El personal demuestran igualdad para todos los usuarios?	x		x		x		
16	Directo	¿Considera que el personal cuenta con el conocimiento para responder sus consultas?	x		x		x		
DIMENSIÓN 5: EMPATIA			Si	No	Si	No	Si	No	
17	Directo	¿El personal de la institución es siempre amable con los pacientes.	x		x		x		
18	Directo	¿El personal de la institución actúa con equidad y responsabilidad?	x		x		x		
19	Directo	¿El personal de la institución que brindan servicios siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios.	x		x		x		
20	Directo	¿El personal psicológico brinda información completa a los usuarios, con un lenguaje comprensible?	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Haissen Augusto Trujillo Cadillo

DNI: 10680720

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Maestro en Administración de Negocios		
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Supervisor de proyectos				
02					

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



HAISSEN AUGUSTO
TRUJILLO CADILLO
INGENIERO NAVAL
Reg. CIP N° 110181

DNI: 10680720

10 de octubre del 2022

Anexo: 4 Fórmula para obtener la muestra

Por ser una población finita se eligió el diseño muestral probabilístico de tipo aleatorio para hallar el tamaño de la muestra.

Se utiliza entonces:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{(N - 1)e^2 + Z^2PQ}$$

Reemplazando los valores:

$$n = \frac{400(1.96^2)(0.5 * 0.5)}{(400 - 1)(0.05^2) + (1.96^2)(0.5 * 0.5)}$$

$$n = \frac{400(3.8416)(0.25)}{(399)(0.0025) + (3.8416)(0.25)}$$

$$n = 196.21 = 196$$

Anexo 5: Data

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

P	Elemntos tangibles							Fiabilidad					Capacidad de respuesta							Seguridad					TOTAL	NIVEL				
	1	2	3	4	5	6	total	7	8	9	10	total	11	12	13	14	15	16	total	17	18	19	20	total						
1	5	5	5	5	5	5	30	ALTO	5	5	5	5	20	ALTO	5	5	5	5	5	5	30	ALTO	5	5	2	5	17	ALTO	97	ALTO
2	5	4	4	2	3	3	21	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	4	3	5	3	5	2	22	ALTO	3	5	2	4	14	ALTO	70	MEDIO
3	5	4	4	2	3	3	21	ALTO	3	5	1	3	12	MEDIO	5	3	5	3	5	3	24	ALTO	3	5	2	4	14	ALTO	71	MEDIO
4	4	4	4	2	2	5	21	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	4	3	5	3	5	3	23	ALTO	3	5	2	4	14	ALTO	71	MEDIO
5	5	3	4	4	3	5	24	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	5	4	5	4	5	2	25	ALTO	2	5	2	4	13	MEDIO	75	MEDIO
6	4	4	4	2	2	5	21	ALTO	3	4	2	3	12	MEDIO	4	3	5	3	5	3	23	ALTO	3	5	2	4	14	ALTO	70	MEDIO
7	5	3	4	2	2	5	21	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	5	2	5	4	5	3	24	ALTO	2	5	2	4	13	MEDIO	71	MEDIO
8	4	4	4	4	3	4	23	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	4	3	4	3	5	3	22	ALTO	3	4	3	3	13	MEDIO	71	MEDIO
9	5	3	3	2	3	5	21	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	4	4	5	2	4	3	22	ALTO	2	5	2	4	13	MEDIO	69	MEDIO
10	4	4	4	3	2	3	20	ALTO	3	5	1	3	12	MEDIO	5	3	5	3	5	3	24	ALTO	3	4	2	3	12	MEDIO	68	MEDIO
11	5	2	4	2	3	5	21	ALTO	3	5	2	2	12	MEDIO	4	4	4	4	5	3	24	ALTO	3	4	3	3	13	MEDIO	70	MEDIO
12	4	4	3	2	3	5	21	ALTO	3	4	2	3	12	MEDIO	5	3	5	3	4	3	23	ALTO	3	4	2	3	12	MEDIO	68	MEDIO
13	4	5	4	2	3	4	22	ALTO	3	5	2	2	12	MEDIO	4	2	5	2	4	3	20	ALTO	3	4	3	3	13	MEDIO	67	MEDIO
14	5	4	4	3	2	5	23	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	5	5	4	3	5	2	24	ALTO	5	3	2	4	14	ALTO	74	MEDIO
15	5	2	4	2	3	5	21	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	5	3	5	5	4	3	25	ALTO	3	4	3	4	14	ALTO	73	MEDIO
16	4	5	4	2	3	5	23	ALTO	2	5	2	3	12	MEDIO	4	3	4	2	5	3	21	ALTO	1	3	2	4	10	MEDIO	66	MEDIO
17	5	4	4	3	3	5	24	ALTO	3	5	2	1	11	MEDIO	4	2	5	3	5	2	21	ALTO	3	5	2	3	13	MEDIO	69	MEDIO
18	4	1	4	2	3	4	18	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	4	3	5	3	5	3	23	ALTO	3	3	2	4	12	MEDIO	66	MEDIO
19	5	5	5	2	3	5	25	ALTO	3	5	1	3	12	MEDIO	4	3	5	3	4	2	21	ALTO	1	5	2	3	11	MEDIO	69	MEDIO
20	4	4	5	3	5	5	26	ALTO	3	5	4	3	15	ALTO	4	3	4	3	5	1	20	ALTO	1	3	3	4	11	MEDIO	72	MEDIO
21	5	4	4	2	3	5	23	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	4	5	5	4	4	3	25	ALTO	3	3	2	4	12	MEDIO	73	MEDIO
22	5	5	4	3	3	4	24	ALTO	1	4	1	3	9	BAJO	4	3	5	3	5	3	23	ALTO	3	4	3	3	13	MEDIO	69	MEDIO
23	5	4	4	2	5	5	25	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	4	5	5	4	5	1	24	ALTO	3	5	3	4	15	ALTO	77	ALTO

24	5	4	4	2	3	4	22	ALTO	3	5	1	3	12	MEDIO	4	4	5	3	3	1	20	ALTO	4	4	2	4	14	ALTO	68	MEDIO
25	5	5	3	2	3	5	23	ALTO	2	5	2	1	10	MEDIO	4	3	5	3	5	1	21	ALTO	3	4	3	4	14	ALTO	68	MEDIO
26	4	2	4	2	3	5	20	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	4	4	5	3	3	1	20	ALTO	3	4	2	4	13	MEDIO	66	MEDIO
27	5	4	2	2	5	5	23	ALTO	3	5	3	1	12	MEDIO	4	4	5	3	5	1	22	ALTO	3	4	2	5	14	ALTO	71	MEDIO
28	4	4	4	2	3	5	22	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	4	3	3	4	5	3	22	ALTO	3	4	3	4	14	ALTO	71	MEDIO
29	4	2	3	1	3	5	18	ALTO	5	5	2	3	15	ALTO	4	3	5	3	5	3	23	ALTO	3	4	2	4	13	MEDIO	69	MEDIO
30	5	5	4	2	3	5	24	ALTO	3	5	3	3	14	ALTO	4	3	3	4	5	3	22	ALTO	3	3	2	5	13	MEDIO	73	MEDIO
31	4	4	5	1	3	5	22	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	4	3	5	3	4	3	22	ALTO	3	5	2	4	14	ALTO	71	MEDIO
32	4	4	4	2	3	5	22	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	4	3	5	3	4	5	24	ALTO	3	5	2	5	15	ALTO	74	MEDIO
33	4	4	4	1	3	5	21	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	4	3	5	3	5	4	24	ALTO	3	3	2	4	12	MEDIO	70	MEDIO
34	4	5	4	1	3	5	22	ALTO	3	5	2	4	14	ALTO	4	3	3	3	5	3	21	ALTO	3	5	2	4	14	ALTO	71	MEDIO
35	5	4	4	2	3	5	23	ALTO	5	5	3	3	16	ALTO	4	3	5	3	5	5	25	ALTO	3	5	2	5	15	ALTO	79	ALTO
36	5	4	4	2	3	5	23	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	4	3	5	3	5	3	23	ALTO	3	5	2	4	14	ALTO	73	MEDIO
37	5	4	4	5	3	5	26	ALTO	3	5	1	3	12	MEDIO	5	3	4	3	4	3	22	ALTO	3	5	4	5	17	ALTO	77	ALTO
38	5	5	4	2	3	5	24	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	4	3	5	3	5	3	23	ALTO	3	5	2	5	15	ALTO	75	MEDIO
39	5	4	4	2	3	5	23	ALTO	4	5	2	3	14	ALTO	4	3	5	3	5	3	23	ALTO	3	3	2	4	12	MEDIO	72	MEDIO
40	5	4	4	2	3	5	23	ALTO	4	5	2	4	15	ALTO	5	3	4	3	5	4	24	ALTO	3	5	2	4	14	ALTO	76	ALTO
41	5	4	4	2	4	5	24	ALTO	4	5	2	3	14	ALTO	4	3	5	3	5	3	23	ALTO	3	2	3	4	12	MEDIO	73	MEDIO
42	5	5	4	4	3	5	26	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	4	3	5	3	5	4	24	ALTO	3	5	3	4	15	ALTO	78	ALTO
43	4	4	4	2	3	5	22	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	4	3	5	3	5	3	23	ALTO	3	5	2	4	14	ALTO	72	MEDIO
44	5	5	4	4	3	5	26	ALTO	4	5	2	3	14	ALTO	5	3	5	3	5	4	25	ALTO	3	5	3	4	15	ALTO	80	ALTO
45	5	4	4	2	3	5	23	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	4	3	4	3	5	3	22	ALTO	3	5	3	4	15	ALTO	73	MEDIO
46	3	4	3	2	2	5	19	ALTO	3	5	1	3	12	MEDIO	3	3	5	3	5	3	22	ALTO	3	1	2	4	10	MEDIO	63	MEDIO
47	5	4	4	3	3	5	24	ALTO	3	1	2	3	9	BAJO	4	3	5	3	3	3	21	ALTO	3	5	2	4	14	ALTO	68	MEDIO
48	5	4	4	2	3	5	23	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	4	3	5	4	5	3	24	ALTO	3	5	2	4	14	ALTO	74	MEDIO
49	5	4	3	2	3	5	22	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	4	3	5	4	5	3	24	ALTO	3	5	4	4	16	ALTO	75	MEDIO
50	5	4	4	2	3	5	23	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	4	3	5	3	5	2	22	ALTO	3	5	2	2	12	MEDIO	70	MEDIO

51	4	4	4	3	2	5	22	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	4	3	5	4	5	3	24	ALTO	3	2	2	4	11	MEDIO	70	MEDIO
52	3	4	4	2	3	5	21	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	4	3	5	3	5	2	22	ALTO	2	5	2	2	11	MEDIO	67	MEDIO
53	5	4	4	3	3	5	24	ALTO	2	5	2	3	12	MEDIO	4	3	5	5	5	3	25	ALTO	3	5	2	4	14	ALTO	75	MEDIO
54	5	4	4	2	3	5	23	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	4	3	5	4	5	3	24	ALTO	3	2	3	4	12	MEDIO	72	MEDIO
55	5	4	4	2	3	5	23	ALTO	3	4	2	2	11	MEDIO	4	3	5	3	5	3	23	ALTO	4	5	2	4	15	ALTO	72	MEDIO
56	3	4	4	2	3	5	21	ALTO	3	3	2	3	11	MEDIO	3	3	5	3	5	3	22	ALTO	2	5	3	2	12	MEDIO	66	MEDIO
57	5	4	4	2	3	5	23	ALTO	2	5	2	3	12	MEDIO	4	3	5	3	5	3	23	ALTO	3	5	3	4	15	ALTO	73	MEDIO
58	5	4	4	2	2	5	22	ALTO	3	4	2	3	12	MEDIO	4	3	5	3	5	3	23	ALTO	3	3	3	4	13	MEDIO	70	MEDIO
59	5	4	4	2	3	5	23	ALTO	3	5	4	3	15	ALTO	3	3	5	3	5	3	22	ALTO	4	5	2	4	15	ALTO	75	MEDIO
60	5	4	4	2	3	5	23	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	3	5	5	3	5	3	24	ALTO	3	3	2	4	12	MEDIO	72	MEDIO
61	5	4	4	2	3	5	23	ALTO	3	5	2	2	12	MEDIO	4	3	5	3	5	3	23	ALTO	3	5	2	3	13	MEDIO	71	MEDIO
62	5	3	4	2	3	5	22	ALTO	3	5	4	3	15	ALTO	3	3	5	3	5	3	22	ALTO	3	5	2	4	14	ALTO	73	MEDIO
63	5	4	4	2	3	5	23	ALTO	3	3	2	1	9	BAJO	4	3	5	3	5	3	23	ALTO	4	5	2	3	14	ALTO	69	MEDIO
64	5	4	4	2	3	5	23	ALTO	2	5	2	3	12	MEDIO	4	5	5	1	5	3	23	ALTO	3	5	2	4	14	ALTO	72	MEDIO
65	5	4	4	2	3	5	23	ALTO	1	5	5	3	14	ALTO	4	3	5	3	5	3	23	ALTO	3	5	2	4	14	ALTO	74	MEDIO
66	5	4	4	2	3	4	22	ALTO	3	5	2	1	11	MEDIO	4	3	5	3	5	3	23	ALTO	3	5	2	4	14	ALTO	70	MEDIO
67	5	4	4	2	3	5	23	ALTO	3	5	5	3	16	ALTO	4	3	5	3	5	3	23	ALTO	2	5	2	5	14	ALTO	76	ALTO
68	5	4	4	2	3	5	23	ALTO	1	5	2	3	11	MEDIO	4	4	5	1	5	2	21	ALTO	3	5	3	4	15	ALTO	70	MEDIO
69	5	4	4	2	3	4	22	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	5	3	5	3	5	3	24	ALTO	3	5	2	5	15	ALTO	74	MEDIO
70	5	5	4	2	3	5	24	ALTO	3	5	5	3	16	ALTO	4	3	5	3	5	3	23	ALTO	2	4	2	4	12	MEDIO	75	MEDIO
71	5	4	3	2	3	5	22	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	4	4	5	3	5	2	23	ALTO	3	4	2	5	14	ALTO	72	MEDIO
72	5	4	4	3	3	5	24	ALTO	2	4	2	3	11	MEDIO	4	3	5	3	5	3	23	ALTO	1	5	2	4	12	MEDIO	70	MEDIO
73	5	5	4	2	3	5	24	ALTO	3	4	2	3	12	MEDIO	4	3	5	3	5	2	22	ALTO	3	5	2	4	14	ALTO	72	MEDIO
74	5	4	3	2	3	5	22	ALTO	2	4	2	3	11	MEDIO	4	3	5	2	5	3	22	ALTO	3	5	2	4	14	ALTO	69	MEDIO
75	5	4	4	2	3	4	22	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	4	3	5	2	5	2	21	ALTO	3	5	2	4	14	ALTO	70	MEDIO
76	5	5	3	3	3	5	24	ALTO	2	4	2	3	11	MEDIO	4	3	5	3	5	2	22	ALTO	2	5	2	4	13	MEDIO	70	MEDIO
77	5	4	4	2	3	5	23	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	4	3	5	2	5	3	22	ALTO	3	5	2	3	13	MEDIO	71	MEDIO

78	5	4	5	2	3	5	24	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	4	3	5	3	5	3	23	ALTO	3	5	2	4	14	ALTO	74	MEDIO
79	5	5	4	3	3	5	25	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	4	3	5	2	5	3	22	ALTO	3	5	2	3	13	MEDIO	73	MEDIO
80	5	4	4	2	4	5	24	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	4	3	5	3	5	3	23	ALTO	3	5	2	4	14	ALTO	74	MEDIO
81	5	5	5	2	3	5	25	ALTO	2	5	2	3	12	MEDIO	4	3	2	3	5	3	20	ALTO	3	5	2	4	14	ALTO	71	MEDIO
82	5	3	4	2	3	5	22	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	4	3	5	3	5	3	23	ALTO	3	5	2	4	14	ALTO	72	MEDIO
83	5	5	4	2	3	5	24	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	4	4	5	3	5	3	24	ALTO	2	5	2	3	12	MEDIO	73	MEDIO
84	5	4	5	2	3	5	24	ALTO	3	4	2	3	12	MEDIO	4	3	5	3	5	3	23	ALTO	3	5	2	4	14	ALTO	73	MEDIO
85	5	4	4	3	3	5	24	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	4	3	5	4	5	3	24	ALTO	3	5	2	4	14	ALTO	75	MEDIO
86	5	4	4	2	3	5	23	ALTO	3	4	2	3	12	MEDIO	4	3	5	3	5	2	22	ALTO	4	4	2	4	14	ALTO	71	MEDIO
87	2	4	4	2	1	4	17	ALTO	1	4	2	3	10	MEDIO	4	3	5	4	5	3	24	ALTO	3	5	2	3	13	MEDIO	64	MEDIO
88	5	4	5	2	3	5	24	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	3	4	5	3	5	2	22	ALTO	3	5	2	4	14	ALTO	73	MEDIO
89	5	3	4	2	3	5	22	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	4	3	5	4	5	3	24	ALTO	3	5	2	4	14	ALTO	73	MEDIO
90	3	4	4	3	3	5	22	ALTO	3	5	3	2	13	ALTO	4	3	5	3	5	2	22	ALTO	3	5	2	4	14	ALTO	71	MEDIO
91	5	3	1	2	3	2	16	ALTO	3	4	2	3	12	MEDIO	4	3	5	3	5	2	22	ALTO	3	5	2	4	14	ALTO	64	MEDIO
92	5	2	4	3	2	5	21	ALTO	2	5	2	3	12	MEDIO	3	3	5	3	5	3	22	ALTO	3	5	2	4	14	ALTO	69	MEDIO
93	5	4	4	2	3	5	23	ALTO	3	5	3	3	14	ALTO	4	3	2	3	5	2	19	ALTO	5	4	2	5	16	ALTO	72	MEDIO
94	5	4	5	2	1	5	22	ALTO	3	5	2	3	13	ALTO	4	5	5	3	5	3	25	ALTO	3	5	2	4	14	ALTO	74	MEDIO
95	5	4	5	3	3	5	25	ALTO	3	4	3	3	13	ALTO	4	3	5	3	3	3	21	ALTO	3	5	2	4	14	ALTO	73	MEDIO
96	5	5	5	2	3	5	25	ALTO	3	4	2	3	12	MEDIO	4	3	5	3	5	3	23	ALTO	3	5	2	4	14	ALTO	74	MEDIO
97	4	4	4	3	3	5	23	ALTO	3	4	2	3	12	MEDIO	4	5	5	3	4	2	23	ALTO	4	5	2	4	15	ALTO	73	MEDIO
98	2	4	4	2	3	5	20	ALTO	2	5	3	3	13	ALTO	5	3	5	3	4	3	23	ALTO	3	5	2	4	14	ALTO	70	MEDIO
99	5	4	4	2	4	4	23	ALTO	3	4	2	3	12	MEDIO	4	3	4	3	5	1	20	ALTO	2	4	2	4	12	MEDIO	67	MEDIO
100	4	4	4	4	4	5	25	ALTO	2	5	2	2	11	MEDIO	5	3	5	3	5	3	24	ALTO	3	5	2	5	15	ALTO	75	MEDIO
101	2	3	2	3	2	2	14	MEDIO	2	3	2	1	8	BAJO	1	1	2	3	2	2	11	MEDIO	1	2	2	2	7	BAJO	40	BAJO
102	3	2	3	2	3	3	16	ALTO	2	3	2	3	10	MEDIO	2	2	3	2	3	1	13	MEDIO	2	2	2	2	8	BAJO	47	BAJO
103	3	3	3	3	3	3	18	ALTO	2	3	2	3	10	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	ALTO	2	2	2	3	9	BAJO	55	BAJO
104	2	2	2	2	1	2	11	MEDIO	2	3	2	2	9	BAJO	2	1	2	2	2	2	11	MEDIO	1	2	2	2	7	BAJO	38	BAJO

105	2	2	2	2	2	2	12	MEDIO	2	2	2	2	8	BAJO	2	2	2	2	2	2	12	MEDIO	2	2	2	2	8	BAJO	40	BAJO
106	3	3	3	3	3	3	18	ALTO	4	3	4	3	14	ALTO	3	3	3	3	3	3	18	ALTO	4	4	2	3	13	MEDIO	63	MEDIO
107	4	4	4	4	3	4	23	ALTO	3	3	4	3	13	ALTO	4	3	4	4	4	4	23	ALTO	4	3	3	4	14	ALTO	73	MEDIO
108	4	4	4	4	3	4	23	ALTO	3	3	4	3	13	ALTO	3	3	4	4	4	3	21	ALTO	4	3	3	4	14	ALTO	71	MEDIO
109	3	3	3	3	3	2	17	ALTO	2	3	2	3	10	MEDIO	2	3	3	3	3	3	17	ALTO	2	2	2	3	9	BAJO	53	BAJO
110	3	3	3	3	4	3	19	ALTO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	3	3	4	3	19	ALTO	3	3	3	3	12	MEDIO	62	MEDIO
111	4	3	4	3	3	2	19	ALTO	4	3	2	3	12	MEDIO	3	3	4	3	2	4	19	ALTO	3	2	2	3	10	MEDIO	60	MEDIO
112	4	4	4	4	5	4	25	ALTO	5	5	4	3	17	ALTO	4	5	4	4	5	4	26	ALTO	4	3	5	4	16	ALTO	84	ALTO
113	4	4	4	4	5	4	25	ALTO	4	3	4	3	14	ALTO	4	4	4	4	4	4	24	ALTO	4	5	3	4	16	ALTO	79	ALTO
114	4	4	4	4	3	4	23	ALTO	3	3	4	3	13	ALTO	3	3	4	4	4	3	21	ALTO	4	3	3	4	14	ALTO	71	MEDIO
115	5	4	5	4	2	4	24	ALTO	2	4	4	2	12	MEDIO	4	4	5	4	2	4	23	ALTO	4	2	3	4	13	MEDIO	72	MEDIO
116	4	5	4	5	4	5	27	ALTO	4	5	4	4	17	ALTO	4	5	4	5	4	4	26	ALTO	3	4	3	4	14	ALTO	84	ALTO
117	4	4	4	4	5	4	25	ALTO	4	3	4	3	14	ALTO	3	5	4	4	4	4	24	ALTO	3	3	3	4	13	MEDIO	76	ALTO
118	3	4	3	4	3	4	21	ALTO	3	3	2	3	11	MEDIO	3	3	3	4	4	4	21	ALTO	4	3	3	4	14	ALTO	67	MEDIO
119	2	3	2	3	2	2	14	MEDIO	2	3	2	1	8	BAJO	1	1	2	3	2	2	11	MEDIO	1	2	2	2	7	BAJO	40	BAJO
120	3	2	3	2	3	3	16	ALTO	2	3	2	3	10	MEDIO	2	2	3	2	3	1	13	MEDIO	2	2	2	2	8	BAJO	47	BAJO
121	3	3	3	3	3	3	18	ALTO	2	3	2	3	10	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	ALTO	2	2	2	3	9	BAJO	55	BAJO
122	2	2	2	2	1	2	11	MEDIO	2	3	2	2	9	BAJO	2	1	2	2	2	2	11	MEDIO	1	2	2	2	7	BAJO	38	BAJO
123	2	2	2	2	2	2	12	MEDIO	2	2	2	2	8	BAJO	2	2	2	2	2	2	12	MEDIO	2	2	2	2	8	BAJO	40	BAJO
124	3	3	3	3	3	3	18	ALTO	4	3	4	3	14	ALTO	3	3	3	3	3	3	18	ALTO	4	4	2	3	13	MEDIO	63	MEDIO
125	4	4	4	4	3	4	23	ALTO	3	3	4	3	13	ALTO	4	3	4	4	4	4	23	ALTO	4	3	3	4	14	ALTO	73	MEDIO
126	4	4	4	4	3	4	23	ALTO	3	3	4	3	13	ALTO	3	3	4	4	4	3	21	ALTO	4	3	3	4	14	ALTO	71	MEDIO
127	3	3	3	3	3	2	17	ALTO	2	3	2	3	10	MEDIO	2	3	3	3	3	3	17	ALTO	2	2	2	3	9	BAJO	53	BAJO
128	3	3	3	3	4	3	19	ALTO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	3	3	4	3	19	ALTO	3	3	3	3	12	MEDIO	62	MEDIO
129	4	3	4	3	3	2	19	ALTO	4	3	2	3	12	MEDIO	3	3	4	3	2	4	19	ALTO	3	2	2	3	10	MEDIO	60	MEDIO
130	4	4	4	4	5	4	25	ALTO	5	5	4	3	17	ALTO	4	5	4	4	5	4	26	ALTO	4	3	5	4	16	ALTO	84	ALTO
131	4	4	4	4	5	4	25	ALTO	4	3	4	3	14	ALTO	4	4	4	4	4	4	24	ALTO	4	5	3	4	16	ALTO	79	ALTO

132	4	4	4	4	3	4	23	ALTO	3	3	4	3	13	ALTO	3	3	4	4	4	3	21	ALTO	4	3	3	4	14	ALTO	71	MEDIO
133	5	4	5	4	2	4	24	ALTO	2	4	4	2	12	MEDIO	4	4	5	4	2	4	23	ALTO	4	2	3	4	13	MEDIO	72	MEDIO
134	4	5	4	5	4	5	27	ALTO	4	5	4	4	17	ALTO	4	5	4	5	4	4	26	ALTO	3	4	3	4	14	ALTO	84	ALTO
135	4	4	4	4	5	4	25	ALTO	4	3	4	3	14	ALTO	3	5	4	4	4	4	24	ALTO	3	3	3	4	13	MEDIO	76	ALTO
136	3	4	3	4	3	4	21	ALTO	3	3	2	3	11	MEDIO	3	3	3	4	4	4	21	ALTO	4	3	3	4	14	ALTO	67	MEDIO
137	2	3	2	3	2	2	14	MEDIO	2	3	2	1	8	BAJO	1	1	2	3	2	2	11	MEDIO	1	2	2	2	7	BAJO	40	BAJO
138	3	2	3	2	3	3	16	ALTO	2	3	2	3	10	MEDIO	2	2	3	2	3	1	13	MEDIO	2	2	2	2	8	BAJO	47	BAJO
139	3	3	3	3	3	3	18	ALTO	2	3	2	3	10	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	ALTO	2	2	2	3	9	BAJO	55	BAJO
140	2	2	2	2	1	2	11	MEDIO	2	3	2	2	9	BAJO	2	1	2	2	2	2	11	MEDIO	1	2	2	2	7	BAJO	38	BAJO
141	2	2	2	2	2	2	12	MEDIO	2	2	2	2	8	BAJO	2	2	2	2	2	2	12	MEDIO	2	2	2	2	8	BAJO	40	BAJO
142	3	3	3	3	3	3	18	ALTO	4	3	4	3	14	ALTO	3	3	3	3	3	3	18	ALTO	4	4	2	3	13	MEDIO	63	MEDIO
143	4	4	4	4	3	4	23	ALTO	3	3	4	3	13	ALTO	4	3	4	4	4	4	23	ALTO	4	3	3	4	14	ALTO	73	MEDIO
144	4	4	4	4	3	4	23	ALTO	3	3	4	3	13	ALTO	3	3	4	4	4	3	21	ALTO	4	3	3	4	14	ALTO	71	MEDIO
145	3	3	3	3	3	2	17	ALTO	2	3	2	3	10	MEDIO	2	3	3	3	3	3	17	ALTO	2	2	2	3	9	BAJO	53	BAJO
146	3	3	3	3	4	3	19	ALTO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	3	3	4	3	19	ALTO	3	3	3	3	12	MEDIO	62	MEDIO
147	4	3	4	3	3	2	19	ALTO	4	3	2	3	12	MEDIO	3	3	4	3	2	4	19	ALTO	3	2	2	3	10	MEDIO	60	MEDIO
148	4	4	4	4	5	4	25	ALTO	5	5	4	3	17	ALTO	4	5	4	4	5	4	26	ALTO	4	3	5	4	16	ALTO	84	ALTO
149	4	4	4	4	5	4	25	ALTO	4	3	4	3	14	ALTO	4	4	4	4	4	4	24	ALTO	4	5	3	4	16	ALTO	79	ALTO
150	4	4	4	4	3	4	23	ALTO	3	3	4	3	13	ALTO	3	3	4	4	4	3	21	ALTO	4	3	3	4	14	ALTO	71	MEDIO
151	5	4	5	4	2	4	24	ALTO	2	4	4	2	12	MEDIO	4	4	5	4	2	4	23	ALTO	4	2	3	4	13	MEDIO	72	MEDIO
152	4	5	4	5	4	5	27	ALTO	4	5	4	4	17	ALTO	4	5	4	5	4	4	26	ALTO	3	4	3	4	14	ALTO	84	ALTO
153	4	4	4	4	5	4	25	ALTO	4	3	4	3	14	ALTO	3	5	4	4	4	4	24	ALTO	3	3	3	4	13	MEDIO	76	ALTO
154	3	4	3	4	3	4	21	ALTO	3	3	2	3	11	MEDIO	3	3	3	4	4	4	21	ALTO	4	3	3	4	14	ALTO	67	MEDIO
155	2	3	2	3	2	2	14	MEDIO	2	3	2	1	8	BAJO	1	1	2	3	2	2	11	MEDIO	1	2	2	2	7	BAJO	40	BAJO
156	3	2	3	2	3	3	16	ALTO	2	3	2	3	10	MEDIO	2	2	3	2	3	1	13	MEDIO	2	2	2	2	8	BAJO	47	BAJO
157	3	3	3	3	3	3	18	ALTO	2	3	2	3	10	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	ALTO	2	2	2	3	9	BAJO	55	BAJO
158	2	2	2	2	1	2	11	MEDIO	2	3	2	2	9	BAJO	2	1	2	2	2	2	11	MEDIO	1	2	2	2	7	BAJO	38	BAJO

159	2	2	2	2	2	2	12	MEDIO	2	2	2	2	8	BAJO	2	2	2	2	2	2	12	MEDIO	2	2	2	2	8	BAJO	40	BAJO
160	3	3	3	3	3	3	18	ALTO	4	3	4	3	14	ALTO	3	3	3	3	3	3	18	ALTO	4	4	2	3	13	MEDIO	63	MEDIO
161	4	4	4	4	3	4	23	ALTO	3	3	4	3	13	ALTO	4	3	4	4	4	4	23	ALTO	4	3	3	4	14	ALTO	73	MEDIO
162	4	4	4	4	3	4	23	ALTO	3	3	4	3	13	ALTO	3	3	4	4	4	3	21	ALTO	4	3	3	4	14	ALTO	71	MEDIO
163	3	3	3	3	3	2	17	ALTO	2	3	2	3	10	MEDIO	2	3	3	3	3	3	17	ALTO	2	2	2	3	9	BAJO	53	BAJO
164	3	3	3	3	4	3	19	ALTO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	3	3	4	3	19	ALTO	3	3	3	3	12	MEDIO	62	MEDIO
165	4	3	4	3	3	2	19	ALTO	4	3	2	3	12	MEDIO	3	3	4	3	2	4	19	ALTO	3	2	2	3	10	MEDIO	60	MEDIO
166	4	4	4	4	5	4	25	ALTO	5	5	4	3	17	ALTO	4	5	4	4	5	4	26	ALTO	4	3	5	4	16	ALTO	84	ALTO
167	4	4	4	4	5	4	25	ALTO	4	3	4	3	14	ALTO	4	4	4	4	4	4	24	ALTO	4	5	3	4	16	ALTO	79	ALTO
168	4	4	4	4	3	4	23	ALTO	3	3	4	3	13	ALTO	3	3	4	4	4	3	21	ALTO	4	3	3	4	14	ALTO	71	MEDIO
169	5	4	5	4	2	4	24	ALTO	2	4	4	2	12	MEDIO	4	4	5	4	2	4	23	ALTO	4	2	3	4	13	MEDIO	72	MEDIO
170	4	5	4	5	4	5	27	ALTO	4	5	4	4	17	ALTO	4	5	4	5	4	4	26	ALTO	3	4	3	4	14	ALTO	84	ALTO
171	4	4	4	4	5	4	25	ALTO	4	3	4	3	14	ALTO	3	5	4	4	4	4	24	ALTO	3	3	3	4	13	MEDIO	76	ALTO
172	3	4	3	4	3	4	21	ALTO	3	3	2	3	11	MEDIO	3	3	3	4	4	4	21	ALTO	4	3	3	4	14	ALTO	67	MEDIO
173	2	3	2	3	2	2	14	MEDIO	2	3	2	1	8	BAJO	1	1	2	3	2	2	11	MEDIO	1	2	2	2	7	BAJO	40	BAJO
174	3	2	3	2	3	3	16	ALTO	2	3	2	3	10	MEDIO	2	2	3	2	3	1	13	MEDIO	2	2	2	2	8	BAJO	47	BAJO
175	3	3	3	3	3	3	18	ALTO	2	3	2	3	10	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	ALTO	2	2	2	3	9	BAJO	55	BAJO
176	2	2	2	2	1	2	11	MEDIO	2	3	2	2	9	BAJO	2	1	2	2	2	2	11	MEDIO	1	2	2	2	7	BAJO	38	BAJO
177	2	2	2	2	2	2	12	MEDIO	2	2	2	2	8	BAJO	2	2	2	2	2	2	12	MEDIO	2	2	2	2	8	BAJO	40	BAJO
178	3	3	3	3	3	3	18	ALTO	4	3	4	3	14	ALTO	3	3	3	3	3	3	18	ALTO	4	4	2	3	13	MEDIO	63	MEDIO
179	4	4	4	4	3	4	23	ALTO	3	3	4	3	13	ALTO	4	3	4	4	4	4	23	ALTO	4	3	3	4	14	ALTO	73	MEDIO
180	4	4	4	4	3	4	23	ALTO	3	3	4	3	13	ALTO	3	3	4	4	4	3	21	ALTO	4	3	3	4	14	ALTO	71	MEDIO
181	3	3	3	3	3	2	17	ALTO	2	3	2	3	10	MEDIO	2	3	3	3	3	3	17	ALTO	2	2	2	3	9	BAJO	53	BAJO
182	3	3	3	3	4	3	19	ALTO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	3	3	4	3	19	ALTO	3	3	3	3	12	MEDIO	62	MEDIO
183	4	3	4	3	3	2	19	ALTO	4	3	2	3	12	MEDIO	3	3	4	3	2	4	19	ALTO	3	2	2	3	10	MEDIO	60	MEDIO
184	4	4	4	4	5	4	25	ALTO	5	5	4	3	17	ALTO	4	5	4	4	5	4	26	ALTO	4	3	5	4	16	ALTO	84	ALTO
185	4	4	4	4	5	4	25	ALTO	4	3	4	3	14	ALTO	4	4	4	4	4	4	24	ALTO	4	5	3	4	16	ALTO	79	ALTO

186	4	4	4	4	3	4	23	ALTO	3	3	4	3	13	ALTO	3	3	4	4	4	3	21	ALTO	4	3	3	4	14	ALTO	71	MEDIO
187	5	4	5	4	2	4	24	ALTO	2	4	4	2	12	MEDIO	4	4	5	4	2	4	23	ALTO	4	2	3	4	13	MEDIO	72	MEDIO
188	4	5	4	5	4	5	27	ALTO	4	5	4	4	17	ALTO	4	5	4	5	4	4	26	ALTO	3	4	3	4	14	ALTO	84	ALTO
189	4	4	4	4	5	4	25	ALTO	4	3	4	3	14	ALTO	3	5	4	4	4	4	24	ALTO	3	3	3	4	13	MEDIO	76	ALTO
190	3	4	3	4	3	4	21	ALTO	3	3	2	3	11	MEDIO	3	3	3	4	4	4	21	ALTO	4	3	3	4	14	ALTO	67	MEDIO
191	4	4	4	4	5	4	25	ALTO	4	3	4	3	14	ALTO	4	4	4	4	4	4	24	ALTO	4	5	3	4	16	ALTO	79	ALTO
192	4	4	4	4	3	4	23	ALTO	3	3	4	3	13	ALTO	3	3	4	4	4	3	21	ALTO	4	3	3	4	14	ALTO	71	MEDIO
193	5	4	5	4	2	4	24	ALTO	2	4	4	2	12	MEDIO	4	4	5	4	2	4	23	ALTO	4	2	3	4	13	MEDIO	72	MEDIO
194	4	5	4	5	4	5	27	ALTO	4	5	4	4	17	ALTO	4	5	4	5	4	4	26	ALTO	3	4	3	4	14	ALTO	84	ALTO
195	4	4	4	4	5	4	25	ALTO	4	3	4	3	14	ALTO	3	5	4	4	4	4	24	ALTO	3	3	3	4	13	MEDIO	76	ALTO
196	3	4	3	4	3	4	21	ALTO	3	3	2	3	11	MEDIO	3	3	3	4	4	4	21	ALTO	4	3	3	4	14	ALTO	67	MEDIO
							21.5						12.434								21.179						12.735		67.847	Promedio
							3.7204						2.1075								3.8516						2.4096		11.19	Desviación Estandar
																													20	Nº preguntas
																													196	Nº pacientes

CALIDAD DE ATENCION

P	Elemntos tangibles						Fiabilidad					Capacidad de respuesta						Seguridad						Empatia						TOTAL	NIVEL	
	1	2	3	4	total		5	6	7	8		total	9	10	11	12		total	13	14	15	16		total	17	18	19	20				total
1	5	5	5	5	20	ALTO	5	5	5	5	20	ALTO	5	5	5	5	20	ALTO	5	5	5	5	20	ALTO	5	5	5	5	20	ALTO	100	ALTO
2	3	1	3	5	12	MEDIO	3	5	3	3	14	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	3	3	4	4	14	ALTO	2	4	3	4	13	MEDIO	65	MEDIO
3	3	1	4	5	13	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	3	3	4	2	12	MEDIO	3	4	3	4	14	MEDIO	67	MEDIO
4	3	1	1	5	10	BAJO	5	5	3	3	16	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	3	3	4	4	14	ALTO	3	4	3	4	14	MEDIO	66	MEDIO
5	4	1	4	5	14	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	3	3	4	4	14	ALTO	1	4	3	5	13	MEDIO	69	MEDIO
6	2	5	4	5	16	ALTO	5	5	3	5	18	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	2	3	3	4	12	MEDIO	3	4	3	4	14	MEDIO	72	MEDIO
7	4	1	4	5	14	MEDIO	4	5	3	3	15	ALTO	2	2	2	5	11	MEDIO	3	2	4	4	13	MEDIO	3	4	3	4	14	MEDIO	67	MEDIO
8	2	1	4	5	12	MEDIO	5	5	2	3	15	ALTO	2	2	3	4	11	MEDIO	3	3	4	3	13	MEDIO	3	3	3	5	14	MEDIO	65	MEDIO
9	4	1	4	5	14	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	3	3	4	4	14	ALTO	3	4	3	4	14	MEDIO	70	MEDIO
10	2	4	5	3	14	MEDIO	5	4	3	5	17	ALTO	2	2	2	5	11	MEDIO	3	2	3	4	12	MEDIO	3	4	4	5	16	ALTO	70	MEDIO
11	2	1	4	5	12	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	2	1	3	5	11	MEDIO	3	3	4	3	13	MEDIO	3	3	3	4	13	MEDIO	65	MEDIO
12	2	1	4	5	12	MEDIO	4	5	3	3	15	ALTO	3	2	3	4	12	MEDIO	3	2	4	4	13	MEDIO	3	1	3	4	11	MEDIO	63	MEDIO
13	2	1	4	5	12	MEDIO	5	5	2	3	15	ALTO	2	2	3	4	11	MEDIO	3	5	4	4	16	ALTO	3	3	4	4	14	MEDIO	68	MEDIO
14	2	1	5	5	13	MEDIO	4	5	3	3	15	ALTO	2	2	3	4	11	MEDIO	3	2	4	4	13	MEDIO	5	4	3	4	16	ALTO	68	MEDIO
15	2	4	4	5	15	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	2	2	2	4	10	MEDIO	3	2	5	4	14	ALTO	3	4	3	3	13	MEDIO	68	MEDIO
16	2	2	4	5	13	MEDIO	5	5	4	4	18	ALTO	3	1	2	5	11	MEDIO	3	2	4	4	13	MEDIO	4	4	4	4	16	ALTO	71	MEDIO
17	2	2	4	5	13	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	2	2	2	5	11	MEDIO	2	2	4	3	11	MEDIO	3	3	3	4	13	MEDIO	64	MEDIO
18	2	1	4	5	12	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	3	2	5	4	14	ALTO	5	4	4	2	15	ALTO	69	MEDIO
19	2	2	4	4	12	MEDIO	5	4	3	4	16	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	3	4	5	4	16	ALTO	3	2	3	4	12	MEDIO	68	MEDIO
20	2	1	5	5	13	MEDIO	4	5	2	3	14	ALTO	3	2	3	3	11	MEDIO	3	3	4	4	14	ALTO	3	3	4	4	14	MEDIO	66	MEDIO
21	2	2	4	5	13	MEDIO	4	4	3	3	14	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	3	3	5	3	14	ALTO	4	4	3	4	15	ALTO	68	MEDIO

22	2	1	4	5	12	MEDIO	4	4	3	4	15	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	1	3	5	4	13	MEDIO	4	4	4	4	16	ALTO	68	MEDIO
23	2	1	4	5	12	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	2	2	3	3	10	MEDIO	3	1	4	4	12	MEDIO	4	2	3	4	13	MEDIO	63	MEDIO
24	2	4	4	4	14	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	3	2	2	5	12	MEDIO	3	3	4	1	11	MEDIO	4	4	4	4	16	ALTO	69	MEDIO
25	2	1	5	5	13	MEDIO	4	5	4	4	17	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	1	4	3	4	12	MEDIO	4	3	3	5	15	ALTO	69	MEDIO
26	2	1	4	5	12	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	3	1	4	4	12	MEDIO	3	4	3	4	14	MEDIO	66	MEDIO
27	2	1	4	5	12	MEDIO	5	5	1	4	15	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	3	3	5	4	15	ALTO	3	4	3	5	15	ALTO	69	MEDIO
28	2	1	4	5	12	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	3	2	2	5	12	MEDIO	3	1	4	4	12	MEDIO	3	4	3	4	14	MEDIO	66	MEDIO
29	2	1	4	5	12	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	3	1	5	4	13	MEDIO	4	4	4	4	16	ALTO	69	MEDIO
30	2	5	3	4	14	MEDIO	5	5	1	3	14	ALTO	2	3	3	5	13	MEDIO	3	3	4	4	14	ALTO	3	4	3	5	15	ALTO	70	MEDIO
31	2	1	3	5	11	MEDIO	4	5	3	3	15	ALTO	3	2	3	5	13	MEDIO	3	3	4	3	13	MEDIO	3	4	4	4	15	ALTO	67	MEDIO
32	2	1	3	5	11	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	2	2	2	5	11	MEDIO	3	3	4	4	14	ALTO	3	4	3	4	14	MEDIO	66	MEDIO
33	2	1	3	5	11	MEDIO	5	5	3	4	17	ALTO	3	3	3	5	14	MEDIO	3	3	4	3	13	MEDIO	3	4	3	5	15	ALTO	70	MEDIO
34	2	1	3	5	11	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	3	2	3	5	13	MEDIO	3	4	5	4	16	ALTO	3	4	2	4	13	MEDIO	69	MEDIO
35	2	2	3	3	10	BAJO	4	5	1	3	13	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	3	3	4	3	13	MEDIO	2	4	3	4	13	MEDIO	61	MEDIO
36	2	1	3	5	11	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	3	2	3	5	13	MEDIO	4	3	4	3	14	ALTO	3	4	5	4	16	ALTO	70	MEDIO
37	2	1	3	5	11	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	3	3	3	5	14	MEDIO	3	2	4	4	13	MEDIO	3	4	2	5	14	MEDIO	68	MEDIO
38	2	1	3	5	11	MEDIO	4	5	3	3	15	ALTO	2	2	2	5	11	MEDIO	3	2	4	4	13	MEDIO	3	4	3	4	14	MEDIO	64	MEDIO
39	2	2	3	5	12	MEDIO	5	5	1	2	13	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	3	3	5	5	16	ALTO	1	4	3	4	12	MEDIO	65	MEDIO
40	2	1	3	5	11	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	4	3	4	4	15	ALTO	3	4	3	4	14	MEDIO	68	MEDIO
41	2	1	1	4	8	BAJO	5	5	3	3	16	ALTO	3	3	3	5	14	MEDIO	3	3	4	4	14	ALTO	3	4	5	4	16	ALTO	68	MEDIO
42	2	1	3	5	11	MEDIO	4	5	3	2	14	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	4	4	3	2	13	MEDIO	1	4	3	4	12	MEDIO	62	MEDIO
43	2	1	3	5	11	MEDIO	5	5	1	3	14	ALTO	3	2	3	5	13	MEDIO	4	3	4	4	15	ALTO	3	4	3	5	15	ALTO	68	MEDIO

44	2	1	2	5	10	BAJO	5	5	3	2	15	ALTO	2	3	2	5	12	MEDIO	4	3	4	1	12	MEDIO	2	4	3	4	13	MEDIO	62	MEDIO
45	2	1	3	4	10	BAJO	4	5	5	2	16	ALTO	3	2	3	5	13	MEDIO	4	3	4	4	15	ALTO	3	4	3	4	14	MEDIO	68	MEDIO
46	2	1	3	5	11	MEDIO	5	5	3	2	15	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	3	3	4	4	14	ALTO	2	4	1	4	11	MEDIO	63	MEDIO
47	2	1	3	4	10	BAJO	5	5	3	3	16	ALTO	3	2	2	5	12	MEDIO	3	3	4	4	14	ALTO	3	4	3	4	14	MEDIO	66	MEDIO
48	2	1	3	5	11	MEDIO	4	5	2	3	14	ALTO	3	3	3	5	14	MEDIO	3	3	5	4	15	ALTO	3	4	2	5	14	MEDIO	68	MEDIO
49	2	2	3	5	12	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	1	2	2	5	10	MEDIO	3	3	3	4	13	MEDIO	3	4	3	4	14	MEDIO	65	MEDIO
50	2	1	3	4	10	BAJO	5	5	3	3	16	ALTO	3	2	3	4	12	MEDIO	5	3	4	4	16	ALTO	2	4	3	4	13	MEDIO	67	MEDIO
51	2	1	3	4	10	BAJO	5	5	2	3	15	ALTO	2	3	2	5	12	MEDIO	5	3	4	4	16	ALTO	3	5	3	4	15	ALTO	68	MEDIO
52	2	1	3	5	11	MEDIO	5	5	3	1	14	ALTO	3	2	5	5	15	ALTO	3	3	4	4	14	ALTO	3	4	3	4	14	MEDIO	68	MEDIO
53	2	1	3	5	11	MEDIO	4	5	3	3	15	ALTO	3	2	3	4	12	MEDIO	3	3	5	4	15	ALTO	4	5	3	4	16	ALTO	69	MEDIO
54	2	1	3	4	10	BAJO	5	4	3	1	13	ALTO	2	3	1	5	11	MEDIO	3	3	4	4	14	ALTO	3	4	3	3	13	MEDIO	61	MEDIO
55	2	1	3	5	11	MEDIO	5	5	2	1	13	ALTO	5	2	3	5	15	ALTO	3	3	4	4	14	ALTO	3	4	3	4	14	MEDIO	67	MEDIO
56	2	1	3	5	11	MEDIO	5	4	2	3	14	ALTO	3	2	3	4	12	MEDIO	3	3	4	4	14	ALTO	3	4	3	3	13	MEDIO	64	MEDIO
57	2	1	3	5	11	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	2	4	1	4	11	MEDIO	5	3	4	4	16	ALTO	3	4	3	4	14	MEDIO	68	MEDIO
58	2	1	4	5	12	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	3	4	3	5	15	ALTO	3	3	4	4	14	ALTO	3	4	3	3	13	MEDIO	70	MEDIO
59	2	1	3	4	10	BAJO	5	5	3	3	16	ALTO	2	2	3	4	11	MEDIO	3	3	4	4	14	ALTO	3	4	3	4	14	MEDIO	65	MEDIO
60	2	1	3	5	11	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	2	4	3	4	13	MEDIO	3	3	4	4	14	ALTO	3	4	3	4	14	MEDIO	68	MEDIO
61	2	1	3	5	11	MEDIO	4	5	3	1	13	ALTO	2	2	1	4	9	BAJO	3	3	4	4	14	ALTO	3	4	3	4	14	MEDIO	61	MEDIO
62	2	1	3	5	11	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	2	2	3	4	11	MEDIO	3	3	5	4	15	ALTO	3	3	3	4	13	MEDIO	66	MEDIO
63	2	2	3	5	12	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	2	5	3	4	14	MEDIO	5	3	4	4	16	ALTO	3	2	3	4	12	MEDIO	70	MEDIO
64	2	2	3	5	12	MEDIO	5	4	3	3	15	ALTO	2	2	3	4	11	MEDIO	3	3	4	4	14	ALTO	3	4	3	4	14	MEDIO	66	MEDIO
65	2	2	3	5	12	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	3	3	4	4	14	ALTO	3	4	3	4	14	MEDIO	68	MEDIO

66	2	2	4	5	13	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	3	2	3	5	13	MEDIO	3	3	4	4	14	ALTO	3	4	3	4	14	MEDIO	70	MEDIO
67	2	2	3	5	12	MEDIO	5	5	4	2	16	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	3	3	4	4	14	ALTO	3	4	3	4	14	MEDIO	68	MEDIO
68	2	2	3	4	11	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	3	3	4	4	14	ALTO	3	4	3	4	14	MEDIO	67	MEDIO
69	2	2	3	4	11	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	2	2	3	4	11	MEDIO	4	3	3	4	14	ALTO	3	1	3	4	11	MEDIO	63	MEDIO
70	2	2	3	4	11	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	3	3	4	4	14	ALTO	3	4	3	4	14	MEDIO	67	MEDIO
71	2	2	3	5	12	MEDIO	5	4	3	2	14	ALTO	5	3	3	5	16	ALTO	3	3	4	4	14	ALTO	3	4	3	4	14	MEDIO	70	MEDIO
72	2	2	3	5	12	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	5	3	4	4	16	ALTO	3	4	3	4	14	MEDIO	70	MEDIO
73	2	2	3	4	11	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	3	3	4	3	13	MEDIO	3	4	3	4	14	MEDIO	66	MEDIO
74	2	2	3	5	12	MEDIO	4	5	3	3	15	ALTO	2	2	3	4	11	MEDIO	4	3	4	4	15	ALTO	3	3	3	4	13	MEDIO	66	MEDIO
75	2	2	5	5	14	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	3	3	4	3	13	MEDIO	3	4	3	4	14	MEDIO	69	MEDIO
76	2	2	3	5	12	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	5	3	4	4	16	ALTO	3	5	3	4	15	ALTO	71	MEDIO
77	2	2	3	5	12	MEDIO	5	5	3	2	15	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	3	3	4	3	13	MEDIO	3	4	3	4	14	MEDIO	66	MEDIO
78	2	2	3	5	12	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	3	3	4	4	14	ALTO	3	4	3	4	14	MEDIO	68	MEDIO
79	2	2	3	5	12	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	2	2	3	4	11	MEDIO	3	3	4	1	11	MEDIO	4	3	3	4	14	MEDIO	64	MEDIO
80	2	2	3	5	12	MEDIO	5	3	3	3	14	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	3	3	4	4	14	ALTO	3	1	3	4	11	MEDIO	63	MEDIO
81	2	2	3	5	12	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	2	3	3	5	13	MEDIO	3	1	4	4	12	MEDIO	3	4	3	4	14	MEDIO	67	MEDIO
82	2	2	3	4	11	MEDIO	5	3	3	3	14	ALTO	2	2	4	5	13	MEDIO	3	3	4	4	14	ALTO	3	4	3	4	14	MEDIO	66	MEDIO
83	2	2	3	5	12	MEDIO	5	5	3	2	15	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	5	3	4	3	15	ALTO	3	4	3	4	14	MEDIO	68	MEDIO
84	2	2	3	5	12	MEDIO	3	5	3	3	14	ALTO	2	2	5	5	14	MEDIO	3	3	4	4	14	ALTO	5	4	3	4	16	ALTO	70	MEDIO
85	2	2	3	5	12	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	3	3	4	4	14	ALTO	3	2	5	4	14	MEDIO	68	MEDIO
86	2	1	3	5	11	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	3	3	4	4	14	ALTO	4	4	3	4	15	ALTO	68	MEDIO
87	2	1	3	5	11	MEDIO	3	5	3	3	14	ALTO	2	2	1	5	10	MEDIO	3	2	4	4	13	MEDIO	3	4	3	4	14	MEDIO	62	MEDIO

88	2	2	3	5	12	MEDIO	5	3	3	3	14	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	3	3	5	3	14	ALTO	5	3	3	2	13	MEDIO	65	MEDIO
89	2	1	3	5	11	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	2	2	3	5	12	MEDIO	4	3	4	4	15	ALTO	3	4	3	4	14	MEDIO	64	MEDIO
90	2	1	3	5	11	MEDIO	5	5	3	2	15	ALTO	2	3	3	5	13	MEDIO	3	3	4	2	12	MEDIO	3	4	3	4	14	MEDIO	65	MEDIO
91	2	1	2	5	10	BAJO	3	5	3	3	14	ALTO	2	2	2	5	11	MEDIO	3	3	4	4	14	ALTO	3	4	3	4	14	MEDIO	63	MEDIO
92	2	4	3	5	14	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	5	2	3	4	14	MEDIO	3	3	5	4	15	ALTO	3	4	3	3	13	MEDIO	72	MEDIO
93	2	1	3	4	10	BAJO	3	5	3	3	14	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	3	5	4	4	16	ALTO	4	4	3	4	15	ALTO	67	MEDIO
94	2	1	2	5	10	BAJO	3	5	3	3	14	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	3	3	4	5	15	ALTO	3	4	3	4	14	MEDIO	65	MEDIO
95	2	2	3	5	12	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	3	3	4	4	14	ALTO	3	4	3	4	14	MEDIO	68	MEDIO
96	2	2	3	5	12	MEDIO	5	5	3	3	16	ALTO	2	3	3	5	13	MEDIO	3	4	5	4	16	ALTO	3	4	3	3	13	MEDIO	70	MEDIO
97	2	1	5	5	13	MEDIO	5	5	2	3	15	ALTO	2	2	3	5	12	MEDIO	3	3	4	5	15	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	71	MEDIO
98	2	1	3	5	11	MEDIO	5	3	1	3	12	MEDIO	2	2	3	5	12	MEDIO	3	3	4	4	14	ALTO	3	4	3	4	14	MEDIO	63	MEDIO
99	2	4	4	5	15	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	2	2	2	5	11	MEDIO	4	3	3	4	14	ALTO	3	3	1	4	11	MEDIO	63	MEDIO
100	2	1	3	4	10	BAJO	3	5	3	2	13	ALTO	4	2	3	4	13	MEDIO	3	5	5	5	18	ALTO	3	4	4	3	14	MEDIO	68	MEDIO
101	2	3	2	2	9	BAJO	2	3	2	1	8	BAJO	1	1	2	2	6	BAJO	1	2	2	2	7	BAJO	2	2	3	3	10	MEDIO	40	BAJO
102	3	2	3	3	11	MEDIO	2	3	2	3	10	MEDIO	2	2	3	1	8	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	1	2	1	1	5	BAJO	42	BAJO
103	3	3	3	3	12	MEDIO	2	3	2	3	10	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	2	2	2	3	9	BAJO	3	2	3	3	11	MEDIO	54	BAJO
104	2	2	1	2	7	BAJO	2	3	2	2	9	BAJO	2	1	2	2	7	BAJO	1	2	2	2	7	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	38	BAJO
105	2	2	2	2	8	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	40	BAJO
106	3	3	3	3	12	MEDIO	4	3	4	3	14	ALTO	3	3	3	3	12	MEDIO	4	4	2	3	13	MEDIO	3	4	3	3	13	MEDIO	64	MEDIO
107	4	4	3	4	15	MEDIO	3	3	4	3	13	ALTO	4	3	4	4	15	ALTO	4	3	3	4	14	ALTO	4	3	4	4	15	ALTO	72	MEDIO
108	4	4	3	4	15	MEDIO	3	3	4	3	13	ALTO	3	3	4	3	13	MEDIO	4	3	3	4	14	ALTO	4	3	4	4	15	ALTO	70	MEDIO
109	3	3	3	2	11	MEDIO	2	3	2	3	10	MEDIO	2	3	3	3	11	MEDIO	2	2	2	3	9	BAJO	3	2	3	3	11	MEDIO	52	BAJO

110	3	3	4	3	13	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	4	3	13	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	62	MEDIO
111	4	3	3	2	12	MEDIO	4	3	2	3	12	MEDIO	3	3	2	4	12	MEDIO	3	2	2	3	10	MEDIO	4	2	3	3	12	MEDIO	58	MEDIO
112	4	4	5	4	17	ALTO	5	5	4	3	17	ALTO	4	5	5	4	18	ALTO	4	3	5	4	16	ALTO	4	5	4	5	18	ALTO	86	ALTO
113	4	4	5	4	17	ALTO	4	3	4	3	14	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	5	3	4	16	ALTO	4	4	5	4	17	ALTO	80	ALTO
114	4	4	3	4	15	MEDIO	3	3	4	3	13	ALTO	3	3	4	3	13	MEDIO	4	3	3	4	14	ALTO	4	3	4	4	15	ALTO	70	MEDIO
115	5	4	2	4	15	MEDIO	2	4	4	2	12	MEDIO	4	4	2	4	14	MEDIO	4	2	3	4	13	MEDIO	4	2	2	4	12	MEDIO	66	MEDIO
116	4	5	4	5	18	ALTO	4	5	4	4	17	ALTO	4	5	4	4	17	ALTO	3	4	3	4	14	ALTO	4	3	4	3	14	MEDIO	80	ALTO
117	4	4	5	4	17	ALTO	4	3	4	3	14	ALTO	3	5	4	4	16	ALTO	3	3	3	4	13	MEDIO	4	3	3	3	13	MEDIO	73	ALTO
118	3	4	3	4	14	MEDIO	3	3	2	3	11	MEDIO	3	3	4	4	14	MEDIO	4	3	3	4	14	ALTO	4	3	4	3	14	MEDIO	67	MEDIO
119	2	3	2	2	9	BAJO	2	3	2	1	8	BAJO	1	1	2	2	6	BAJO	1	2	2	2	7	BAJO	2	2	3	3	10	MEDIO	40	BAJO
120	3	2	3	3	11	MEDIO	2	3	2	3	10	MEDIO	2	2	3	1	8	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	1	2	1	1	5	BAJO	42	BAJO
121	3	3	3	3	12	MEDIO	2	3	2	3	10	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	2	2	2	3	9	BAJO	3	2	3	3	11	MEDIO	54	BAJO
122	2	2	1	2	7	BAJO	2	3	2	2	9	BAJO	2	1	2	2	7	BAJO	1	2	2	2	7	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	38	BAJO
123	2	2	2	2	8	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	40	BAJO
124	3	3	3	3	12	MEDIO	4	3	4	3	14	ALTO	3	3	3	3	12	MEDIO	4	4	2	3	13	MEDIO	3	4	3	3	13	MEDIO	64	MEDIO
125	4	4	3	4	15	MEDIO	3	3	4	3	13	ALTO	4	3	4	4	15	ALTO	4	3	3	4	14	ALTO	4	3	4	4	15	ALTO	72	MEDIO
126	4	4	3	4	15	MEDIO	3	3	4	3	13	ALTO	3	3	4	3	13	MEDIO	4	3	3	4	14	ALTO	4	3	4	4	15	ALTO	70	MEDIO
127	3	3	3	2	11	MEDIO	2	3	2	3	10	MEDIO	2	3	3	3	11	MEDIO	2	2	2	3	9	BAJO	3	2	3	3	11	MEDIO	52	BAJO
128	3	3	4	3	13	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	4	3	13	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	62	MEDIO
129	4	3	3	2	12	MEDIO	4	3	2	3	12	MEDIO	3	3	2	4	12	MEDIO	3	2	2	3	10	MEDIO	4	2	3	3	12	MEDIO	58	MEDIO
130	4	4	5	4	17	ALTO	5	5	4	3	17	ALTO	4	5	5	4	18	ALTO	4	3	5	4	16	ALTO	4	5	4	5	18	ALTO	86	ALTO
131	4	4	5	4	17	ALTO	4	3	4	3	14	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	5	3	4	16	ALTO	4	4	5	4	17	ALTO	80	ALTO

132	4	4	3	4	15	MEDIO	3	3	4	3	13	ALTO	3	3	4	3	13	MEDIO	4	3	3	4	14	ALTO	4	3	4	4	15	ALTO	70	MEDIO
133	5	4	2	4	15	MEDIO	2	4	4	2	12	MEDIO	4	4	2	4	14	MEDIO	4	2	3	4	13	MEDIO	4	2	2	4	12	MEDIO	66	MEDIO
134	4	5	4	5	18	ALTO	4	5	4	4	17	ALTO	4	5	4	4	17	ALTO	3	4	3	4	14	ALTO	4	3	4	3	14	MEDIO	80	ALTO
135	4	4	5	4	17	ALTO	4	3	4	3	14	ALTO	3	5	4	4	16	ALTO	3	3	3	4	13	MEDIO	4	3	3	3	13	MEDIO	73	ALTO
136	3	4	3	4	14	MEDIO	3	3	2	3	11	MEDIO	3	3	4	4	14	MEDIO	4	3	3	4	14	ALTO	4	3	4	3	14	MEDIO	67	MEDIO
137	2	3	2	2	9	BAJO	2	3	2	1	8	BAJO	1	1	2	2	6	BAJO	1	2	2	2	7	BAJO	2	2	3	3	10	MEDIO	40	BAJO
138	3	2	3	3	11	MEDIO	2	3	2	3	10	MEDIO	2	2	3	1	8	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	1	2	1	1	5	BAJO	42	BAJO
139	3	3	3	3	12	MEDIO	2	3	2	3	10	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	2	2	2	3	9	BAJO	3	2	3	3	11	MEDIO	54	BAJO
140	2	2	1	2	7	BAJO	2	3	2	2	9	BAJO	2	1	2	2	7	BAJO	1	2	2	2	7	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	38	BAJO
141	2	2	2	2	8	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	40	BAJO
142	3	3	3	3	12	MEDIO	4	3	4	3	14	ALTO	3	3	3	3	12	MEDIO	4	4	2	3	13	MEDIO	3	4	3	3	13	MEDIO	64	MEDIO
143	4	4	3	4	15	MEDIO	3	3	4	3	13	ALTO	4	3	4	4	15	ALTO	4	3	3	4	14	ALTO	4	3	4	4	15	ALTO	72	MEDIO
144	4	4	3	4	15	MEDIO	3	3	4	3	13	ALTO	3	3	4	3	13	MEDIO	4	3	3	4	14	ALTO	4	3	4	4	15	ALTO	70	MEDIO
145	3	3	3	2	11	MEDIO	2	3	2	3	10	MEDIO	2	3	3	3	11	MEDIO	2	2	2	3	9	BAJO	3	2	3	3	11	MEDIO	52	BAJO
146	3	3	4	3	13	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	4	3	13	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	62	MEDIO
147	4	3	3	2	12	MEDIO	4	3	2	3	12	MEDIO	3	3	2	4	12	MEDIO	3	2	2	3	10	MEDIO	4	2	3	3	12	MEDIO	58	MEDIO
148	4	4	5	4	17	ALTO	5	5	4	3	17	ALTO	4	5	5	4	18	ALTO	4	3	5	4	16	ALTO	4	5	4	5	18	ALTO	86	ALTO
149	4	4	5	4	17	ALTO	4	3	4	3	14	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	5	3	4	16	ALTO	4	4	5	4	17	ALTO	80	ALTO
150	4	4	3	4	15	MEDIO	3	3	4	3	13	ALTO	3	3	4	3	13	MEDIO	4	3	3	4	14	ALTO	4	3	4	4	15	ALTO	70	MEDIO
151	5	4	2	4	15	MEDIO	2	4	4	2	12	MEDIO	4	4	2	4	14	MEDIO	4	2	3	4	13	MEDIO	4	2	2	4	12	MEDIO	66	MEDIO
152	4	5	4	5	18	ALTO	4	5	4	4	17	ALTO	4	5	4	4	17	ALTO	3	4	3	4	14	ALTO	4	3	4	3	14	MEDIO	80	ALTO
153	4	4	5	4	17	ALTO	4	3	4	3	14	ALTO	3	5	4	4	16	ALTO	3	3	3	4	13	MEDIO	4	3	3	3	13	MEDIO	73	ALTO

154	3	4	3	4	14	MEDIO	3	3	2	3	11	MEDIO	3	3	4	4	14	MEDIO	4	3	3	4	14	ALTO	4	3	4	3	14	MEDIO	67	MEDIO
155	2	3	2	2	9	BAJO	2	3	2	1	8	BAJO	1	1	2	2	6	BAJO	1	2	2	2	7	BAJO	2	2	3	3	10	MEDIO	40	BAJO
156	3	2	3	3	11	MEDIO	2	3	2	3	10	MEDIO	2	2	3	1	8	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	1	2	1	1	5	BAJO	42	BAJO
157	3	3	3	3	12	MEDIO	2	3	2	3	10	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	2	2	2	3	9	BAJO	3	2	3	3	11	MEDIO	54	BAJO
158	2	2	1	2	7	BAJO	2	3	2	2	9	BAJO	2	1	2	2	7	BAJO	1	2	2	2	7	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	38	BAJO
159	2	2	2	2	8	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	40	BAJO
160	3	3	3	3	12	MEDIO	4	3	4	3	14	ALTO	3	3	3	3	12	MEDIO	4	4	2	3	13	MEDIO	3	4	3	3	13	MEDIO	64	MEDIO
161	4	4	3	4	15	MEDIO	3	3	4	3	13	ALTO	4	3	4	4	15	ALTO	4	3	3	4	14	ALTO	4	3	4	4	15	ALTO	72	MEDIO
162	4	4	3	4	15	MEDIO	3	3	4	3	13	ALTO	3	3	4	3	13	MEDIO	4	3	3	4	14	ALTO	4	3	4	4	15	ALTO	70	MEDIO
163	3	3	3	2	11	MEDIO	2	3	2	3	10	MEDIO	2	3	3	3	11	MEDIO	2	2	2	3	9	BAJO	3	2	3	3	11	MEDIO	52	BAJO
164	3	3	4	3	13	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	4	3	13	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	62	MEDIO
165	4	3	3	2	12	MEDIO	4	3	2	3	12	MEDIO	3	3	2	4	12	MEDIO	3	2	2	3	10	MEDIO	4	2	3	3	12	MEDIO	58	MEDIO
166	4	4	5	4	17	ALTO	5	5	4	3	17	ALTO	4	5	5	4	18	ALTO	4	3	5	4	16	ALTO	4	5	4	5	18	ALTO	86	ALTO
167	4	4	5	4	17	ALTO	4	3	4	3	14	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	5	3	4	16	ALTO	4	4	5	4	17	ALTO	80	ALTO
168	4	4	3	4	15	MEDIO	3	3	4	3	13	ALTO	3	3	4	3	13	MEDIO	4	3	3	4	14	ALTO	4	3	4	4	15	ALTO	70	MEDIO
169	5	4	2	4	15	MEDIO	2	4	4	2	12	MEDIO	4	4	2	4	14	MEDIO	4	2	3	4	13	MEDIO	4	2	2	4	12	MEDIO	66	MEDIO
170	4	5	4	5	18	ALTO	4	5	4	4	17	ALTO	4	5	4	4	17	ALTO	3	4	3	4	14	ALTO	4	3	4	3	14	MEDIO	80	ALTO
171	4	4	5	4	17	ALTO	4	3	4	3	14	ALTO	3	5	4	4	16	ALTO	3	3	3	4	13	MEDIO	4	3	3	3	13	MEDIO	73	ALTO
172	3	4	3	4	14	MEDIO	3	3	2	3	11	MEDIO	3	3	4	4	14	MEDIO	4	3	3	4	14	ALTO	4	3	4	3	14	MEDIO	67	MEDIO
173	2	3	2	2	9	BAJO	2	3	2	1	8	BAJO	1	1	2	2	6	BAJO	1	2	2	2	7	BAJO	2	2	3	3	10	MEDIO	40	BAJO
174	3	2	3	3	11	MEDIO	2	3	2	3	10	MEDIO	2	2	3	1	8	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	1	2	1	1	5	BAJO	42	BAJO
175	3	3	3	3	12	MEDIO	2	3	2	3	10	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	2	2	2	3	9	BAJO	3	2	3	3	11	MEDIO	54	BAJO

176	2	2	1	2	7	BAJO	2	3	2	2	9	BAJO	2	1	2	2	7	BAJO	1	2	2	2	7	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	38	BAJO
177	2	2	2	2	8	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	40	BAJO
178	3	3	3	3	12	MEDIO	4	3	4	3	14	ALTO	3	3	3	3	12	MEDIO	4	4	2	3	13	MEDIO	3	4	3	3	13	MEDIO	64	MEDIO
179	4	4	3	4	15	MEDIO	3	3	4	3	13	ALTO	4	3	4	4	15	ALTO	4	3	3	4	14	ALTO	4	3	4	4	15	ALTO	72	MEDIO
180	4	4	3	4	15	MEDIO	3	3	4	3	13	ALTO	3	3	4	3	13	MEDIO	4	3	3	4	14	ALTO	4	3	4	4	15	ALTO	70	MEDIO
181	3	3	3	2	11	MEDIO	2	3	2	3	10	MEDIO	2	3	3	3	11	MEDIO	2	2	2	3	9	BAJO	3	2	3	3	11	MEDIO	52	BAJO
182	3	3	4	3	13	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	4	3	13	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	62	MEDIO
183	4	3	3	2	12	MEDIO	4	3	2	3	12	MEDIO	3	3	2	4	12	MEDIO	3	2	2	3	10	MEDIO	4	2	3	3	12	MEDIO	58	MEDIO
184	4	4	5	4	17	ALTO	5	5	4	3	17	ALTO	4	5	5	4	18	ALTO	4	3	5	4	16	ALTO	4	5	4	5	18	ALTO	86	ALTO
185	4	4	5	4	17	ALTO	4	3	4	3	14	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	5	3	4	16	ALTO	4	4	5	4	17	ALTO	80	ALTO
186	4	4	3	4	15	MEDIO	3	3	4	3	13	ALTO	3	3	4	3	13	MEDIO	4	3	3	4	14	ALTO	4	3	4	4	15	ALTO	70	MEDIO
187	5	4	2	4	15	MEDIO	2	4	4	2	12	MEDIO	4	4	2	4	14	MEDIO	4	2	3	4	13	MEDIO	4	2	2	4	12	MEDIO	66	MEDIO
188	4	5	4	5	18	ALTO	4	5	4	4	17	ALTO	4	5	4	4	17	ALTO	3	4	3	4	14	ALTO	4	3	4	3	14	MEDIO	80	ALTO
189	4	4	5	4	17	ALTO	4	3	4	3	14	ALTO	3	5	4	4	16	ALTO	3	3	3	4	13	MEDIO	4	3	3	3	13	MEDIO	73	ALTO
190	3	4	3	4	14	MEDIO	3	3	2	3	11	MEDIO	3	3	4	4	14	MEDIO	4	3	3	4	14	ALTO	4	3	4	3	14	MEDIO	67	MEDIO
191	4	4	5	4	17	ALTO	4	3	4	3	14	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	5	3	4	16	ALTO	4	4	5	4	17	ALTO	80	ALTO
192	4	4	3	4	15	MEDIO	3	3	4	3	13	ALTO	3	3	4	3	13	MEDIO	4	3	3	4	14	ALTO	4	3	4	4	15	ALTO	70	MEDIO
193	5	4	2	4	15	MEDIO	2	4	4	2	12	MEDIO	4	4	2	4	14	MEDIO	4	2	3	4	13	MEDIO	4	2	2	4	12	MEDIO	66	MEDIO
194	4	5	4	5	18	ALTO	4	5	4	4	17	ALTO	4	5	4	4	17	ALTO	3	4	3	4	14	ALTO	4	3	4	3	14	MEDIO	80	ALTO
195	4	4	5	4	17	ALTO	4	3	4	3	14	ALTO	3	5	4	4	16	ALTO	3	3	3	4	13	MEDIO	4	3	3	3	13	MEDIO	73	ALTO
196	3	4	3	4	14	MEDIO	3	3	2	3	11	MEDIO	3	3	4	4	14	MEDIO	4	3	3	4	14	ALTO	4	3	4	3	14	MEDIO	67	MEDIO
					12.5969						13.7347						12.4031						12.949						13.2602		64.94	Promedio
					2.57718						2.55022						2.54514						2.52525						2.5		10.71	Desviación Estandar
																														20	Nº preguntas	
																														196	Nº pacientes	

Anexo 6: Consentimiento Informado

Consentimiento informado para participar en estudio de investigación

Instituciones: Universidad Privada César Vallejo, Red de Salud Pacifico Sur – Nuevo Chimbote – Ancash

Investigador(a): Javier Arturo Cueva Estrada

Título de la Investigación: Gestión administrativa y calidad de atención psicológica en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, 2022

Propósito de Estudio:

Estimado señor o señora:

Se le invita a participar en un estudio de investigación sobre la gestión administrativa y la calidad de atención. Antes que Ud. decida participar del estudio es importante que usted sepa por qué se realiza esta investigación y los beneficios. Es un estudio desarrollado por un investigador de la Universidad César Vallejo. El propósito del estudio es determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención psicológica en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, 2022. Este estudio permitirá obtener conclusiones que nos ayudaran a dar una mejor atención a los pacientes.

Procedimientos:

Si participa en este estudio se recopilará la información relacionada con su percepción sobre la gestión administrativa y calidad de atención.

Costos e incentivos:

Usted no realizará ningún pago ni recibirá alguna compensación por su participación en la investigación.

Confidencialidad:

Todos los datos que sean tomados (con su autorización) serán confidenciales. Nosotros guardaremos su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en esta

investigación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena sin su consentimiento.

Derecho del profesional de salud:

Si usted acepta participar en esta investigación, se le solicita que complete el cuestionario. Debe obtenerse su consentimiento antes de realizar cualquier forma de registro. Usted puede pedir información adicional en cualquier momento durante la investigación.

La participación es voluntaria, el trato hacia usted no se afectará si decide o no participar en el estudio. Usted en cualquier momento puede retirarse del estudio sin que esto afecte su atención en el centro de salud perteneciente a la Red Pacífico Sur.

Modo de obtención:

Se distribuirá a través de forma presencial y por vía telefónica.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de atención psicológica en pacientes atendidos en un centro de salud de Nuevo Chimbote, 2022", cuyo autor es CUEVA ESTRADA JAVIER ARTURO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, 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.

CHIMBOTE, 07 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX DNI: 40809471 ORCID: 0000-0002-9279-7189	Firmado electrónicamente por: EFCASTILLOS el 13- 01-2023 16:46:53

Código documento Trilce: TRI - 0513366