



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión administrativa y calidad de atención en el Centro de  
Salud de Rioja - San Martín, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciada en Administración**

**AUTORAS:**

Aguilar Troncos, Griselda Mirella (ORCID: 0000-0002-3808-5930)

Vilca Quispe, Sharmely Michel (ORCID: 0000-0002-3928-3234)

**ASESORA:**

Dra. Rojas Romero, Karin Corina (ORCID: 0000-0002-6867-0778)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**LIMA – PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria**

Agradecemos a Dios por forjar de manera correcta nuestro camino, permitiéndonos haber llegado hasta este momento tan importante para nuestra formación personal y profesional ayudándonos a cumplir esta meta universitaria junto al apoyo incondicional de nuestros padres, pilares fundamentales en nuestra vida, con mucho amor y cariño, les dedicamos todo nuestro esfuerzo, en reconocimiento a todo el sacrificio puesto para que podamos estudiar, se merecen este logro y mucho más.

### **Agradecimiento**

Agradecemos al Centro de Salud de Rioja, por su apoyo condicional durante todo el proceso de investigación.

Asimismo, a nuestros docentes, por guiarnos en el desarrollo de las habilidades necesarias para nuestra vida profesional, particularmente a la Doctora Karin Rojas, nuestra asesora, por brindarnos los conocimientos necesarios para la elaboración de nuestra investigación.

Y, de manera especial, a la Universidad César Vallejo, por darnos la oportunidad de crecer personal y profesionalmente.

## Índice de contenidos

Carátula	ii
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación:	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	50
ANEXOS	52

## Índice de tablas

Tabla 1 Técnicas e Instrumentos de recolección y procesamiento de datos	15
Tabla 2 Juicio de expertos	17
Tabla 3 Valores de confiabilidad de alpha de cronbach	17
Tabla 4 Tabla de la fiabilidad de la variable 1	18
Tabla 5 Tabla de la fiabilidad de la variable 2	18
Tabla 6 Frecuencias de la variable gestión administrativa	20
Tabla 7 Frecuencias de la dimensión planeación	21
Tabla 8 Frecuencias de la dimensión organización	22
Tabla 9 Frecuencias de la dimensión dirección	23
Tabla 10 Frecuencias de la dimensión control	24
Tabla 11 Frecuencias de la variable calidad de atención	25
Tabla 12 Frecuencias de la dimensión fiabilidad	26
Tabla 13 Frecuencias de la dimensión capacidad de respuesta	27
Tabla 14 Frecuencias de la dimensión seguridad	28
Tabla 15 Frecuencias de la dimensión empatía	29
Tabla 16 Frecuencias de la dimensión Aspectos Tangibles	30
Tabla 17 Correlacion entre la variable gestión administrativa y calidad de atención	31
Tabla 18 Correlacion entre la dimensión planeación y variable calidad de atención	32
Tabla 19 Correlacion entre la dimensión organización y la variable calidad de atención	33
Tabla 20 Correlacion entre la dimensión dirección y la variable calidad de atención	34
Tabla 21 Correlación entre la dimensión control y la variable calidad de atención	35
Tabla 22 Prueba de normalidad entre las variables	36
Tabla 23 Prueba de hipótesis general	37
Tabla 24 Prueba de hipótesis específica 1	38
Tabla 25 Prueba de hipótesis específica 2	39
Tabla 26 Prueba de hipótesis específica 3	40
Tabla 27 Prueba de hipótesis específica 4	41

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Frecuencias de la gestión administrativa	20
Figura 2 Frecuencias de la dimensión planeación	21
Figura 3 Frecuencias de la dimensión organización	22
Figura 4 Frecuencias de la dimensión dirección	23
Figura 5 Frecuencias de la dimensión control	24
Figura 6 Frecuencias de la variable calidad de atención	25
Figura 7 Frecuencias de la dimensión fiabilidad	26
Figura 8 Frecuencias de la dimensión capacidad de respuesta	27
Figura 9 Frecuencias de la dimensión seguridad	28
Figura 10 Frecuencias de la dimensión empatía	29
Figura 11 Frecuencias de la dimensión aspectos tangibles	30
Figura 12 Frecuencia de la correlacion de la variable gestión administrativa y calidad de atención	31
Figura 13 Frecuencia de la correlación entre la dimensión planeación y variable calidad de atención	32
Figura 14 Frecuencia de la correlacion de la dimensión organización y la variable calidad de atención	33
Figura 15 Frecuencia de la correlacion de la dimensión diirección y la variable calidad de atención	34
Figura 16 Frecuencia la correlacion entre la dimensión control y la variable calidad de atención	35

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de atención del Centro de Salud de Rioja, San Martín – 2022. El tipo de investigación fue aplicada, el diseño fue no experimental y de nivel descriptivo correlacional. La población estuvo constituida por 250 usuarios que acudieron al Centro de Salud, de la cual se extrajo una muestra de 152 usuarios. La técnica utilizada para el recojo de datos fue la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios, uno para medir la gestión administrativa y otro, para la calidad de atención. Los mismos fueron validados por expertos y se determinó la confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, con resultados de 0.833 y 0.827 respectivamente. Los resultados obtenidos se determinaron por la prueba de correlación de Pearson para determinar la relación entre ambas variables, donde el resultado obtenido fue de 0.757 y el nivel de significancia menor al p valor de 0.05. Concluyendo así que, existe relación significativa y positiva entre la gestión administrativa y calidad de atención en el Centro de Salud.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, Control, Calidad de Atención.

## **Abstract**

The general objective of this study was to determine the relationship between administrative management and quality of care at the Health Center of Rioja, San Martín - 2022. The type of research was applied, the design was non-experimental and descriptive correlational. The population consisted of 250 users who attended the Health Center, from which a sample of 152 users was extracted. The technique used for data collection was the survey and the instruments were two questionnaires, one to measure administrative management and the other for quality of care. They were validated by experts and reliability was determined using Cronbach's Alpha coefficient, with results of 0.833 and 0.827, respectively. The results obtained were determined by the Pearson correlation test to determine the relationship between both variables, where the result obtained was 0.757 and the level of significance was less than the p value of 0.05. Concluding that there is a significant and positive relationship between administrative management and quality of care in the Health Center.

**Keywords:** Administrative management, Control, Quality of Care.



## **I. INTRODUCCIÓN**

Hoy en día, un requisito indispensable para que las empresas puedan potenciar y cumplir con la ejecución de sus operaciones, además de obtener todos los objetivos que se planteen, es garantizar una gestión administrativa eficiente, puesto que esta constituye la base para una óptima gestión en la empresa, para la consecución de objetivos y para ordenar, monitorear y motivar eficazmente a los trabajadores. Asimismo, en el sector salud, debido al COVID-19, se ha percibido que contar con una buena gestión administrativa en los centros de salud genera un impacto positivo en los pacientes, lo cual permite mejorar la calidad en la atención y asegurar su rapidez evitando que las citas sean prolongadas, además de propiciar un buen clima laboral para el personal.

A nivel internacional, el sector salud ha optado por una gestión administrativa que permita que la atención sanitaria, tanto pública como privada, sea integral. De esta manera, en España en los últimos años ha generado mayores gastos sanitarios teniendo un crecimiento total desde el año 2015 al 2019 de 3.7%, distribuido tanto en el ámbito público como en el privado, es en este último, los pacientes se ven en la necesidad de afiliarse a alguna aseguradora privada para contar con una atención rápida y sin recaer en costos adicionales (Cuadra, 2021). De otra parte, en China la gestión administrativa implementada ha permitido una mejora en la atención de los centros de salud (Jianzhong, 2020). Asimismo, los cambios generados estructuralmente en los centros de salud han optimizado la calidad de la innovación y desarrollo (I+D) (FundsSociety, 2021), es por ello que, a partir del 2020, la cobertura del servicio médico contratado superó el 85% para la atención familiar, y para la atención de solo ancianos superó el 95% (Huang et al., 2022).

En América Latina, muchos países están experimentando reformas que buscan mejorar la calidad en la salud, para reducir las inequidades presentadas. Algunas de las principales estrategias que se han desarrollado implican la presencia constante del estado en el desarrollo de centros sanitarios en el mercado, a fin que la cobertura del servicio se dé a basto para la atención de todos los ciudadanos. Por otro lado, los estados miembros de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) aprobaron una resolución denominada “Estrategias para el acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud”, la cual indica que se

debe generar estrategias políticas para transformar o fortalecer los sistemas de salud (Báscolo et al., 2018).

En el contexto nacional, el sector salud viene presentado un elevado grado de fragmentación, lo que genera diferencias de cobertura de atención y brechas en los recursos humanos, específicamente en las áreas de atención al usuario, es por ello que según información del Ministerio de Salud, solo el 14% del total de establecimientos tiene la suficiente capacidad de planeación y conducción de los recursos, así mismo, solo el 39% cuenta con una infraestructura optima, y solo el 25% posee el suficiente equipamiento para una adecuada atención y solo 29% del personal se encuentra adecuadamente capacitado (Espinoza et al., 2020). Para evitar ello, las organizaciones de la salud, tales como hospitales, clínicas, etc., deben exigir capacitación en administración de la salud y la contratación de nuevo personal (Ignacio, 2020). En los últimos años se ha intentado reformar el sistema de salud para mejorar la atención y que la gestión administrativa sea la correcta, los esfuerzos han sido en vano, debido a la falta de presupuesto por parte del gobierno central, ya que el gasto público en salud como porcentaje del PBI se encuentra dentro de los más bajos de la región representado solo el 3.3% (Ponce, 2021).

A nivel local, tenemos el caso del Centro de Salud de Rioja que se encuentra ubicado en San Martín, en los últimos años ha tenido dificultades respecto a la dirección tomada por los administrativos en cuanto al personal. Tal es el inconveniente que la nula capacitación del personal ha ocasionado la limitación en el cumplimiento de sus capacidades, lo cual ha ocasionado que no se puedan solucionar inconvenientes y que el servicio brindado se retarde.

Es por todos los motivos mencionados anteriormente que se planteó investigar la problemática de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención en el Centro de Salud? También contestó las interrogantes señaladas a continuación: (a) ¿Cuál es la relación que existe entre la planeación y la calidad de atención en el Centro de Salud?, (b) ¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la calidad de atención en el Centro de Salud?, (c) ¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la calidad de atención en el Centro de Salud?, y (d) ¿Cuál es la relación que existe entre el control y la calidad de atención en el Centro de Salud?

La investigación se apoyó en la teoría neoclásica de la administración que según Chiavenato (2019) la cual indica que las funciones esenciales dentro de toda organización son la planificación, organización, dirección y control, justificando teóricamente el estudio y su importancia de implementar una correcta gestión en la administración, la cual genere que la planificación de los objetivos sea desarrollada con eficiencia, a fin que la dirección tomada por el centro de salud en cuanto al cumplimiento de sus actividades y la consecución de sus objetivos mejore la calidad en la atención y la satisfacción de los pacientes. Asimismo, mediante su implementación se pudo generar estrategias que permitan entablar lazos firmes con los pacientes y trabajadores del Centro de Salud de Rioja. Además, esta investigación también servirá de referencia para diferentes investigaciones futuras relacionadas al tema.

Por otro lado, este estudio se justificó en lo metodológico, debido a que se elaboró instrumentos para la recolección de los datos, a fin de analizar de manera correcta cada una de las variables planteadas. Su validación fue sometida a juicio de expertos. También se realizó el cálculo de su fiabilidad por medio del estadístico de Alfa de Cron Bach.

Además, se justificó en el ámbito social, pues se brindó recomendaciones para que los recursos públicos se manejen adecuadamente, priorizando las necesidades de los pacientes, ya que solo con una eficiente gestión administrativa se podrá planificar, organizar, direccionar y controlar mejor estos recursos, contribuyendo a que el paciente se sienta satisfecho.

De otro lado, el objetivo principal de este estudio fue: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención del Centro de Salud de Rioja, San Martín – 2022. Los objetivos específicos fueron los siguientes: Establecer la relación que existe entre la planeación y la calidad de atención en el Centro de Salud, Analizar la relación que existe entre la organización y la calidad de atención en el Centro de Salud, Identificar la relación que existe entre la dirección y la calidad de atención en el Centro de Salud y Describir la relación que existe entre el control y la calidad de atención en el Centro de Salud.

Finalmente, se planteó la siguiente hipótesis: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención del Centro de Salud de Rioja, San Martín – 2022. Las hipótesis específicas fueron formuladas de la siguiente

manera: Existe relación significativa entre planeación y calidad de atención en el Centro de Salud, Existe relación significativa entre la organización y calidad de atención en el Centro de Salud, Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de atención en el Centro de Salud, Existe relación significativa entre el control y la calidad de atención en el Centro de Salud.

## II. MARCO TEÓRICO

En referencia a las investigaciones previas en el ámbito local, se tomaron los estudios siguientes:

Según Becerra y Villegas (2020) se plantearon conocer si las actividades que permiten la utilización eficiente de los recursos de las empresas se vinculan con la percepción de una atención adecuada y de calidad. El estudio fue de tipo básico, descriptivo, correlacional no experimental y cuantitativo. Para efectos del desarrollo, los autores propusieron la aplicación de un cuestionario, cuyo propósito fue ser aplicado a 138 usuarios. Consecuentemente, se conoció el vínculo entre variables. El estudio ayudó a conocer las teorías enfocadas en la calidad de atención.

Así mismo, Tafur (2020) se planteó en su tesis proponer un modelo de gestión que optimizara los niveles de calidad de atención. El desarrollo del estudio implicó el uso de una metodología en la que se describieran las variables. Asimismo, el autor decidió trabajar con 62 usuarios de centros de salud, en quienes se aplicó un cuestionario. Finalmente, estableció que la calidad de la atención era medianamente buena, según los usuarios. También recomendó un modelo de gestión de salud en el que se implicara la colaboración del personal de tales instalaciones a fin de brindar una atención óptima. El aporte de este estudio se dio en la información proveniente de los indicadores con los que se puede medir la variable calidad.

Por su parte, Moya (2021) en su tesis planteó encontrar el vínculo entre la gestión administrativa y el fortalecimiento institucional una entidad municipal. Para lograr tal propósito se propuso la aplicación de un cuestionario destinado a 50 colaboradores de la Municipalidad. La conclusión fue que la gestión administrativa y el fortalecimiento institucional estaban relacionados, puesto que la primera incidía en la segunda. El estudio permitió conocer las dimensiones vitales de la gestión administrativa.

En el ámbito nacional, se consideraron las siguientes investigaciones: Como sostiene, Bonilla (2019) realizó una tesis, cuyo fin fue conocer si las actividades que permiten la utilización eficiente de los recursos de las empresas se vinculan con la percepción de una atención adecuada y de calidad. Para tal efecto, el autor propuso un diseño descriptivo correlacional y la muestra se conformó con 30 personas.

Consecuentemente, averiguó que, desde la perspectiva de los pacientes, la gestión administrativa era moderada o regular. El estudio ayudó a comprender el vínculo entre las variables.

Por otra parte, Walde (2019) presentó una tesis, cuyo propósito fue hallar el vínculo entre la calidad y satisfacción. Para tal efecto, se propuso describir las variables y utilizar un cuestionario, cuya aplicación se realizó en 100 pacientes. Consecuentemente, estableció que el vínculo entre variables era significativo. Asimismo, se conoció que los pacientes creían que el servicio que se les brindaba era bueno, lo cual ocasionaba que se sientan a gusto y con la confianza de ser bien atendidos. El aporte de la investigación fue conocer los indicadores que serán de utilidad para medir a la calidad que proporcionan la atención.

Del mismo modo, Villanueva (2020), planteó en su tesis averiguar cómo era que se vinculaba un servicio de eficiente y de calidad con la fidelidad de los usuarios de un centro hospitalario. Para tal efecto, el autor planteó realizar una metodología descriptiva que ayudara a conocer la asociación entre los conceptos propuestos, mediante la aplicación de un cuestionario a 219 pacientes pediátricos. Los resultados a los que llegó mostraron la existencia de un vínculo positivo y significativo entre la calidad de atención y las dimensiones de la fidelización. En ese sentido, la existencia de niveles altos en la calidad de atención implicará que los niveles de fidelización del paciente también serán altos. Este estudio ayudó a conocer, según los pareceres de los pacientes, que hace falta para que la atención de un establecimiento goce de calidad.

En el contexto internacional, se consideraron las siguientes investigaciones:

Según Rahim et al. (2021) desarrollaron un artículo científico en el que se trazaron como meta averiguar las dimensiones de la calidad de servicio automáticamente desde las revisiones de Facebook. Para tal efecto se consideró los niveles de satisfacción del paciente, con datos recogidos de la página oficial de Facebook de los hospitales públicos de Malasia. En ese sentido, el estudio planteó describir la problemática para establecer recomendaciones que pudieran ser aplicadas. Consecuentemente, los autores encontraron que la confiabilidad, la revisión de lo intangible, la capacidad de respuesta, el aseguramiento y la empatía eran algunas de las dimensiones que presentaba la calidad del servicio de dichos establecimientos de salud públicos. Asimismo, el aporte más significativo del

estudio es la mención que hace acerca de las dimensiones que se deben considerar para brindarle calidad a la atención hospitalaria.

Por su parte, Moradi et al. (2021) en su artículo científico plantearon averiguar la calidad de atención para pacientes diabéticos en Irán. Para tal efecto consideraron desarrollar una descripción del problema planteado. Asimismo, se usó un cuestionario para recolectar información y se empleó regresión lógica múltiple. Consecuentemente, establecieron la existencia de un inadecuado control de la diabetes en Irán, mostrando, de esa manera, que los servicios brindados eran inadecuados. La contribución de esta investigación dio a conocer la importancia de la calidad en la atención hospitalaria de un grupo poblacional vulnerable, como el caso de los diabéticos.

Así mismo, Coloma et al. (2019) presentaron una investigación cuyo propósito fue conocer si las actividades que permiten la utilización eficiente de los recursos de las empresas se vinculan con la percepción de una atención adecuada y de calidad de la medicina, en Ecuador. Para tal propósito, los autores plantearon describir el problema mediante la aplicación de un cuestionario a 524 usuarios. Finalmente, determinaron que se debían elaborar planes de mejora, puesto que se resaltó a la gestión administrativa y a la calidad como fundamentales para optimizar el servicio brindado en los establecimientos hospitalarios. La contribución de este trabajo ayudó a brindar recomendaciones para que la calidad en tales instalaciones se incremente y optimice.

De otro lado, dentro del planteamiento teórico, en la primera variable gestión administrativa, Caldas et al. (2017) mencionan que, es el encargado del correcto funcionamiento diario siguiendo una serie de procesos documentarios, para que puedan llevarse de manera eficaz y eficiente, además dicho proceso debe estar estandarizado. En la misma línea, Anchelia et al. (2020) indican que es el proceso es sistemático ya que las acciones que se tomen deben ser coherentes buscando lograr los objetivos planteados como empresa, de otra parte, Oleg (2020) plantea que la gestión administrativa permite la realización de estrategias en favor de ahorrar los recursos presupuestarios y significativas para toda empresa, además de la realización de evaluación constante de los cambios planteados.

En relación a las dimensiones a tomarse en cuenta para la gestión administrativa, se tomó en base de la teoría neoclásica de la administración, según Chiavenato (2019) esta teoría asevera que el administrador debe enmarcar en sus funciones los elementos planteados en un inicio por Fayol (planear, dirigir, controlar, organizar y coordinar) pero con una apariencia más actualizada, adaptándolos a la realidad actual, es así que las funciones principales de toda administración según los neoclásicos se distribuyen solo en 4 elementos. La primera dimensión es la planeación, la cual según Chiavenato (2019) es la que determina por adelantado los objetivos que se debe lograr como organización y el procedimiento para poder conseguirlos, así mismo, responde a donde se quiere llegar, qué se debe hacer, cuándo, cómo y en qué orden.

Dentro de la primera dimensión se incluye a los siguientes indicadores: Requerimientos, según Alfaro (2019) es el proceso de la adquisición de requisitos que presenten los negocios, organización o los usuarios, para mantener la seguridad física y de acceso a otros requisitos; como siguiente indicador se tiene el plan anual, según Ayúcar et al. (2011) es la herramienta donde se materializan los objetivos concretos de una organización; en la misma línea, Wolf et al. (2017) menciona que dentro del plan anual también deben definirse las actividades que respondan a las líneas de estratégicas de la organización, con la finalidad de que le logre los resultados esperados y de igual forma poder identificar los recursos necesarios para su correcta implementación y desempeño; y como último indicador, los objetivos, según David (2019) se encuentran derivas de las estrategias que se desarrollen, las cuales representan las acciones que se deben tomar en cuenta, así mismo estos se deben establecer y comunicar con claridad para que se dé el éxito esperado.

La segunda dimensión, es la Organización, según Chiavenato (2019) permite determinar las actividades específicas fundamentales para lograr los objetivos esperados por la organización, además de agruparlos en una secuencia lógica que permita dividirlos en departamentos y poder asignar cargos a personas específicas dentro de la organización; comprende los siguientes indicadores: Abastecimiento, según Mendoza y Cevallos (2016) es el proceso mediante el cual se identifica, negocia, evalúa e implementa la mezcla optima de bienes y servicios



que ayuden a cumplir los objetivos que la empresa esté utilizando. Como segundo indicador se tiene la capacitación, según Nedelkoska y Quintini (2018) debe ser vista como un proceso de cambio para la transformación de empleados ineficientes a empleados capaces, para que puedan desarrollar nuevas responsabilidades y habilidades. Y como último indicador; la distribución del personal, según Mohamad et al. (2015) permite que los empleados o grupo de empleados puedan trabajar de manera eficaz, segura y brindar satisfacción.

Como tercera dimensión se tiene a la Dirección, según Chiavenato (2019) es la función que permite poner en acción y en dinámica a la empresa, asegurando que la puesta en marcha sea la adecuada. También tiene relación con la disposición de los recursos humanos, así mismo se encarga de la orientación de las actividades del personal para alcanzar los objetivos tanto personales como los de la empresa; los indicadores que toma la dirección son: el cumplimiento de actividades, según Piraino (2020) es una de las categorías centrales en toda empresa, el cual compone una serie de normativas que regulan su ejecución, seguidamente el segundo indicador es, la solución de conflictos, según Asenjo (2019) se da mediante procesos flexibles y seguros, por medio de la negociación, mediación o conciliación de las partes que estén involucradas.

Finalmente, la última dimensión de la gestión administrativa que se consideró es el Control, según Chiavenato (2019) tiene como finalidad ajustar todo lo que se planeó, dirigió y organizó, con los objetivos establecidos por la organización, es decir, permite comprobar si las actividades que se realizan persiguen los objetivos de la organización. Los indicadores que permiten la medición de esta dimensión son: la puntualidad del personal, según Cladera (2012) es la actitud que se adquiere desde los primeros años en la formación personal y profesional, en donde el horario para cada una de las actividades viene influenciado por las normas y costumbres adquiridas. Por otro lado, se tiene al control de bienes y servicios, según Balanzategui et al (2022) es contar con la suficiente información para poder minimizar los costos, permitiendo aumentar la liquidez, además de poder prevenir posibles eventualidades en el nivel de stock que cuente la organización o empresa. Y, como último indicador se tiene al Monitoreo, según Rojas (2018) permite dar una

revisión al cumplimiento de las actividades, y si éstas están permitiendo alcanzar los objetivos deseados por la organización.

En las teorías de la variable 2: Calidad de atención, según Valls y Román (2017) aseveran que la calidad de atención está orientada a poder cumplir con la satisfacción de los usuarios, incluyendo como punto fundamental las acciones que se otorgan a servicios y su conexión con los usuarios, en la misma línea, Fernández y Bajac (2018) indican que permite aumentar la retención de los clientes, generando mayor rentabilidad; así mismo ayuda a incrementar las referencias personales.

En relación a las dimensiones a tomarse en cuenta para la calidad de atención, se siguió el modelo de SERVQUAL, en donde detalla cinco dimensiones para poder medirla, como primera dimensión se tiene a: Fiabilidad, según Pietro y Delgado (2010) es la consistencia o estabilidad en los diferentes procesos, para llevar a cabo de forma meticulosa e integra los servicios que se ofrezcan. El primer indicador tomado en cuenta para la medición de esta dimensión es, el tiempo de espera, según Murillo et al (2019) es el intervalo de tiempo desde que el usuario ingresa al establecimiento hasta el momento de ser atendido por el personal de la empresa. Y como último indicador se tiene a la confidencialidad, según Gil y Viegas (2018) garantiza que la información sea asequible para los usuarios autorizados, además de ser uno de los principios éticos dentro de los profesionales en la medicina, derecho, religión, entre otros.

Por otro lado, la segunda dimensión es la capacidad de respuesta, según Demuner et al. (2018) es la acción que se toma por medio de los conocimientos y habilidades adquiridos que buscan potenciar la organización. Así, dentro de los indicadores que medirán esta dimensión se tiene al comportamiento del personal, según Walters et al. (2018) esta influencia por las actitudes de los trabajadores que buscan la seguridad laboral, lo que debe venir de la mano con un gran compromiso dentro de la organización, luego como segundo indicador se tiene a la atención oportuna, según Santana et al. (2018) fomenta la construcción de relaciones, además indican que no solo es el tiempo de espera en la operaciones sino que también, es la disponibilidad del servicio. Y, como tercer indicador se tiene a la rapidez en la atención que, según Santana et al. (2018) la rapidez dentro de la

atención médica asegura mejorar la eficiencia y efectividad, así mismo, la rapidez debe garantizar el bienestar del paciente.

Como tercera dimensión se tiene a la seguridad, según Berrocal y Guerrero (2019) es el nivel de conocimientos que los empleados tienen en relación a la atención que se presta, los cuales deben otorgar credibilidad y confianza; asimismo, se encuentra vinculado con la personalidad con la que se atiende a los clientes y la cortesía que puede generarse. Por consiguiente, el indicador tomado en cuenta para medir la seguridad es el cumplimiento de protocolos, según Vandenberg et al. (2018) son las iniciativas preoperatorias, intraoperatorias y posoperatorias que buscan minimizar riesgos potenciales en el desarrollo de los diferentes procedimientos dentro del sistema de salud.

Seguidamente, como cuarta dimensión se tiene a la empatía, según Astrés y Cruz (2020) es la capacidad de la sociedad de enfatizar la compasión y amabilidad como una forma de apoyo a las personas con las que se está conviviendo, esta dimensión viene medida por: Atención individualizada según Santana et al (2018) brinda a las personas tener una atención de calidad mejorando la eficacia del sistema de salud médica. Luego, se tiene como segundo indicador, a la paciencia del personal, según Müller et al. (2020) es la capacidad de posponer intereses personales con el fin de ayudar al usuario y acompañarlo en los diferentes procesos. Y, finalmente se tiene a la cordialidad del personal, según Lourenço et al. (2019) puede expresarse como una colaboración afectuosa entre el personal que brinda la atención y el usuario, permitiendo tener un ambiente grato en la atención.

Por último, se tiene a la dimensión aspectos tangibles que, según Trujillo y Vera (2009), es todo lo que se puede tocar, ver o degustar, además de representar la apariencia de las instalaciones físicas que la empresa muestra, a su vez, las personas que laboran se encuentran dentro de los elementos tangibles, asimismo los equipos y materiales que son utilizados para la atención. Los indicadores que miden a esta dimensión son: el ambiente físico, según Teeroovengadum et al. (2016) son las instalaciones, equipamiento, color de los ambientes, de manera que sean seguros y confiables para el desempeño laboral y para la atención a los clientes. Y, como último indicador, se tiene a la tecnología moderna, según

Vatandsoot y Litkouhi (2019) son maquinarias o equipamientos costosos que permite tener una revolución en los diagnósticos de los pacientes.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación:**

La investigación fue de tipo aplicada. De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018), su finalidad busca la solución de problemas dados en la realidad, apoyándose de conocimientos teóricos.

Así mismo, la investigación tuvo como enfoque el cuantitativo, ya que según Hernández y Mendoza (2018), permite la utilización de análisis estadístico y la medición numérica de los datos recabados.

El diseño fue no experimental. De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) este diseño no manipula las variables y su análisis se da en un ambiente natural. Este estudio fue también de corte transversal, pues la información se reunió durante un periodo de tiempo en específico.

Según su nivel fue descriptivo-correlacional; de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018). Fue descriptiva debido a que se realiza una descripción de las variables y correlacional porque el propósito del estudio es hallar el vínculo entre las variables propuestas.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

La variable 1: Gestión Administrativa

Según Caldas et al. (2017), se encarga del correcto funcionamiento diario de la empresa, por medio de una serie de procesos estandarizados, permitiendo reducir los costos en los tiempos de producción y económicos, de tal manera que se llegue a la eficiencia y eficacia.

Indicando la definición operacional se menciona que esta variable fue examinada por medio de un cuestionario de preguntas las cuales depende de la escala de Likert y se realizó a los usuarios pertenecientes a la muestra de la investigación es por eso que las dimensiones que se tomaron en cuenta para la medición de la variable estuvieron basadas en la teoría neoclásica y fueron: planeación, organización, dirección, control.

En consecuencia, los indicadores de la variable gestión administrativa son las siguientes: Requerimientos; Plan anual; Objetivos; Abastecimiento; Capacitación; Distribución del personal; Cumplimiento de actividades; Solución de conflictos; Puntualidad de personal; Control de bienes y servicios; Monitoreo.

La variable 2: Calidad de atención

Según Fernández y Bajac (2018), está orientada a obtener la satisfacción de los usuarios, incluyendo como punto fundamental las acciones que se otorgan a servicios y su conexión con los usuarios.

Indicando la definición operacional se menciona que esta variable fue examinada por medio de un cuestionario de preguntas las cuales depende de la escala de Likert y se realizó a los usuarios pertenecientes a la muestra de la investigación es por eso que las dimensiones que se tomaron en cuenta para la medición de la variable estuvieron basadas en el modelo SERVQUAL y fueron: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

En consecuencia, los indicadores de la variable calidad de atención son las siguientes: Tiempo de atención; Confidencialidad; Comportamiento del personal; Atención oportuna; Rapidez en la atención; Cumplimiento de protocolos; Atención individualizada; Paciencia del personal; Cordialidad del personal; Ambiente físico; Tecnología moderna.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Conforme Hernández y Mendoza (2018), la población es el conjunto de individuos con las mismas características e intereses, por medio de los cuales se obtendrá conclusiones con respecto a tales características.

Para este caso en particular, se tomó en cuenta a los usuarios del Centro de Salud de Rioja en San Martín, los cuales suman 250 usuarios en promedio por semana.

Así mismo, se consideró a los usuarios del Centro de Salud Rioja, San Martín como la unidad de análisis.

Por otra parte, Villavicencio (2018) refiere que la muestra constituye un subconjunto de la población, la cual representa a la unidad de análisis de la cual se extraerá información. La muestra se calculó mediante el muestreo probabilístico, que según Villavicencio (2018) es un tipo de muestreo donde se tiene todos los participantes de la población tienen la misma oportunidad de ser parte de la muestra, para eso se aplicó la formula estadística descrita en el Anexo 3, es así

que, para el presente estudio fue de 152, siendo utilizado para la elección de los participantes en el estudio.

### 3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

La técnica considerada fue la encuesta. Según Sánchez et al. (2020), es la técnica que recoge los datos a través de interrogantes realizadas a los sujetos de estudio, teniendo como finalidad conseguir información de la problemática planteada en el estudio.

Por otro lado, el instrumento que se utilizará para cada una de las variables fue el cuestionario. La determinación de la validez de los instrumentos fue sometida al juicio de expertos, quienes evaluaron cada uno de los ítems, los cuales fueron estructurados en 33 ítems para cada una de las variables.

El cuestionario de gestión administrativa (Anexo 4): El instrumento cuenta con su debido título, descripción, y principales instrucciones para su desarrollo. Respecto a los ítems se enunciaron a las dimensiones, las cuales suman en total 4 (Planeación, Organización, Dirección y Control) con 33 ítems en relación a la variable.

#### Tabla 1

*Técnicas e Instrumentos de recolección y procesamiento de datos*

Instrumento
- Cuestionario
Instrumentos
- Procesamiento de datos
- Redacción de la investigación
Instrumentos
- Presentación de datos procesados
- Según resultados estadísticos
- Estadística descriptiva e inferencial

*Nota.* Tomado de Hernández y Mendoza (2018)

El cuestionario de calidad de atención (Anexo 4): El instrumento cuenta con su debido título, descripción, y principales instrucciones para su desarrollo. Respecto a los ítems se enunciaron a las dimensiones, las cuales suman en total 5 (Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles) con 33 ítems en relación a la variable.

Además, para medir a cada una de las variables se utilizó la escala Likert, el cual mide el nivel de intensidad de cada una de las variables desde la escala de 1 a 5, tomando para el estudio la escala de nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

### **3.5. Procedimientos**

En primera instancia, se pidió el permiso al centro de salud, a fin de facilitar el acceso para la aplicación del instrumento. Posteriormente se determinó a las personas a las que se les aplicaría el instrumento de forma presencial, posterior a la atención recibida en el centro de salud.

Es así que, los instrumentos utilizados en el estudio fueron validados por el juicio de expertos en la materia, además de garantizar en todo momento la coordinación constante de las investigadoras y el Centro de Salud, en la recolección de datos.

En tal sentido, la aplicación de los instrumentos fue llevado a cabo a 152 usuarios que acudieron al establecimiento para su atención oportuna.

Luego se procedió a realizar de forma minuciosa, crítica y objetiva la comprobación de las respuestas otorgadas por los usuarios del Centro de Salud. Llevando a la correcta ordenación de la información obtenidos por los instrumentos.

Seguidamente, se realizó la tabulación de datos que según Hernández y Mendoza (2018), permite la generación de datos en cuadros de dos o mas variables.

Es así que, la información obtenida se redactó y organizó en el programa Excel, que luego fue derivado al programa SPSS v°25, que ayudó en la determinación del nivel de vinculación que mantienen las variables.



En relación con la validez de los instrumentos estos fueron llevados a cabo por docentes de la Universidad César Vallejo, con grado de doctor, entre los que se encontraba un metodologo, un especialista en adminsitración y un experto estadista.

**Tabla 2**

*Juicio de expertos*

<b>N°</b>	<b>Experto</b>	<b>Tipo de Experto</b>	<b>Determinación</b>
1	Dra. Lupe Esther Grous Cortez	Metodológico	Aplicable
2	Dra.Yvette Cecilia Plasencia Mariños	Temático	Aplicable
3	Mg. Luis Alberto Torres Cabanillas	Estadístico	Aplicable

*Nota.* Elaboración Propia

La confiabilidad de los instrumentos fue evaluada por medio del estadístico de Alpha de Cron Bach, estadístico usualmente utilizado para medir el nivel de fiabilidad de los instrumentos, el cual valora de acuerdo a la siguiente tabla.

**Tabla 3**

*Valores de confiabilidad de alpha de cronbach*

<b>Rango de Valores</b>	<b>Nivel de Confiabilidad</b>
0.0 – 0.5	No es confiable
0.5 – 0.7	Es confiable
0.7 – 1.0	Es altamente confiables

*Nota.* Donde los valores más cercanos a 1 indican que un instrumento tiene alta confiabilidad, y por el contrario si los valores son cercanos a 0, el instrumento no representa una fiabilidad sólida. Aquí faltaba la nota la profesora supone que es este texto.

Confiabilidad variable 1. Gestión administrativa

**Tabla 4**

*Tabla de la fiabilidad de la variable 1*

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	Válidos	152	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	0
	Total	152	100,0

b. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	33

*Nota.* En la tabla 5 se observan que se analizaron en total 152 datos provenientes de los elementos escogidos en la muestra del Centro de Salud de Rioja, donde no presentó exclusiones, además de puede apreciar que se alcanzó un Alpha de Cron Bach de 0.833, indicando ser fiable para su aplicación.

Confiabilidad variable 1. Calidad de atención

**Tabla 5**

*Tabla de la fiabilidad de la variable 2*

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	Válidos	152	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	0
	Total	152	100,0

b. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Alpha de Cron Bach	Nº de Elementos
.827	33

*Nota.* En la tabla 6 se observan que se analizaron en total 152 datos provenientes de los elementos escogidos en la muestra del Centro de Salud de Rioja, donde no presentó exclusiones, además de puede apreciar que se alcanzó un Alpha de Cron Bach de 0.827, indicando ser fiable para su aplicación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para realizar el procesamiento de datos y el posterior análisis, se ha empleado una hoja de cálculo de Excel. Luego de ello, se analizó la información por medio del programa estadístico SPSS v°25.

Seguidamente se realizó el análisis descriptivo, elaborándose figuras y tablas para la presentación de los resultados. Por otro lado, se analizó inferencial mente, mediante la prueba de normalidad por medio del test de Kolmogorov-Smirnov, ya que la muestra utilizada superó los 50 individuos y se procedió a su respectiva interpretación según las hipótesis y objetivos planteados.

Finalmente, se realizaron los cálculos estadísticos, mediante la prueba de correlación de Pearson, que según Roy et al. (2019) permite establecer el grado de vinculación que tienen las variables a fin de determinar la tendencia que mantienen.

### **3.7. Aspectos éticos**

La información empleada en el estudio respeto los lineamientos de la Universidad César Vallejo. También se contó con el respaldo de la plataforma Turnitin para reconocer los niveles de similitud y evidenciar que se encuentre libre de plagio y asegurar su autenticidad.

A su vez, se consideraron criterios éticos los cuales fueron respetados por las investigadoras, las que se detallarán a continuación:

Confidencialidad, debido a que se habló con cada participante en la recolección de datos para la protección de sus identidades.

Respeto, ya que se realizó los trámites correspondientes con la unidad de estudio mediante una carta de autorización con la finalidad de no generar inconvenientes en la atención de los usuarios; asimismo, se mantuvo la cordialidad con los participantes de la recolección de datos.

#### IV. RESULTADOS

Se procede a presentar las tablas y figuras de los resultados obtenidos en base de datos obtenidos luego de haber aplicado los instrumentos.

**Tabla 6**

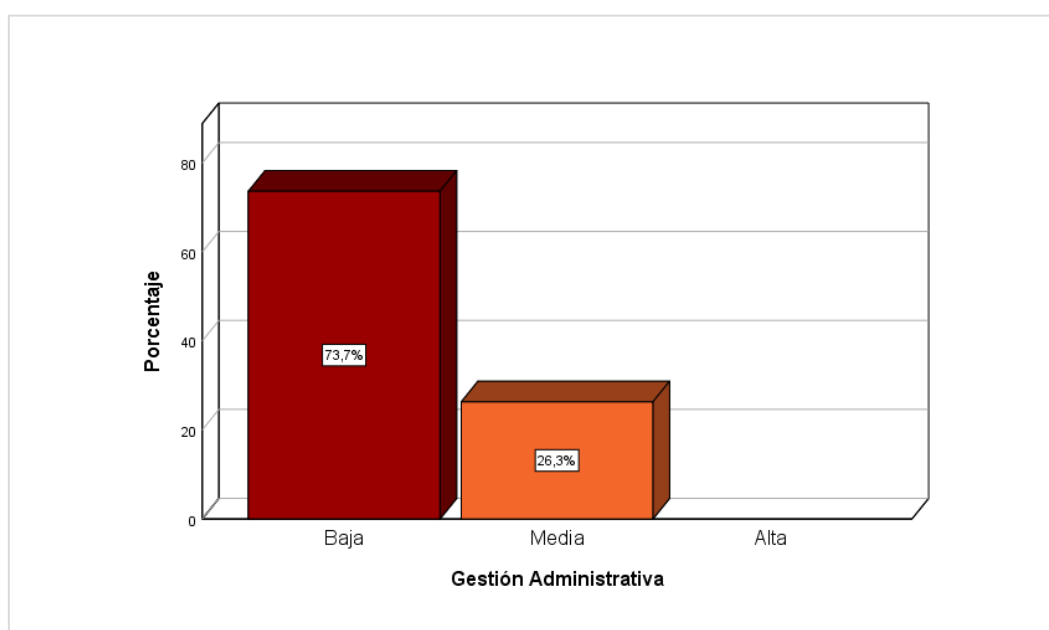
*Frecuencias de la variable gestión administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	112	73,7	73,7	73,7
	Media	40	26,3	26,3	100,0
	Alta	0	0,0	0,0	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla evidencia la variabilidad de los resultados de la variable gestión administrativa.

**Figura 1**

*Frecuencias de la gestión administrativa*



*Nota.* En la Tabla 5 y Figura 1, se evidencian los resultados de la Gestión Administrativa del Centro de Salud de Rioja, al 100% de los encuestados; donde se obtuvo que el 73.7% de usuarios, mencionaron que la gestión administrativa es baja con respecto a la atención a los usuarios, mientras que el 26.3% manifestaron que es media; debido a la mala distribución del personal en la atención, además de no generar un adecuado monitorio antes, durante y después de la atención.

**Tabla 7**

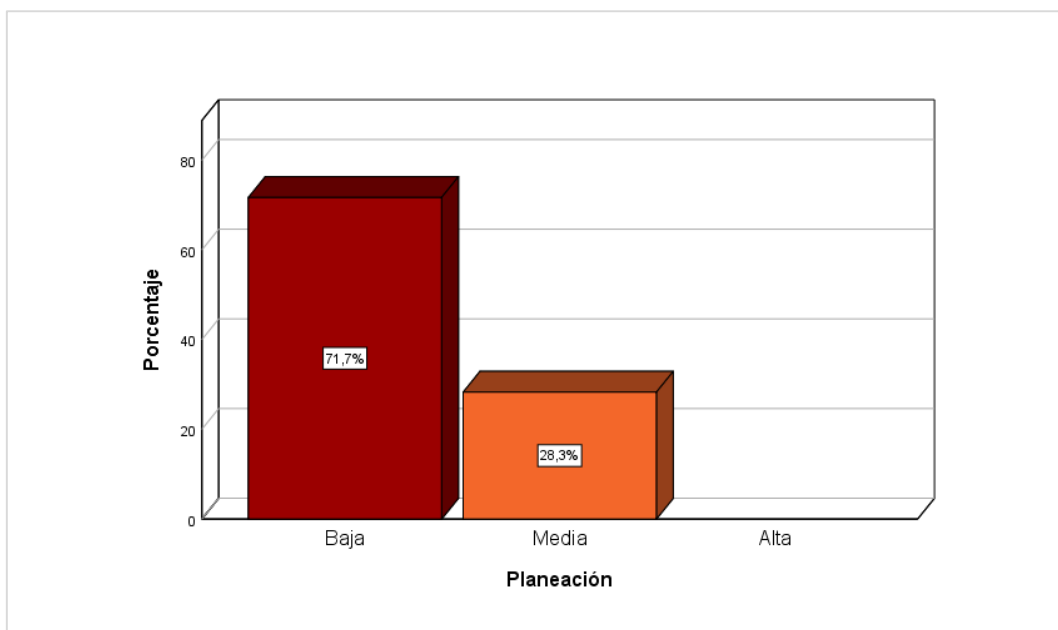
*Frecuencias de la dimensión planeación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	109	71,7	71,7	71,7
	Media	43	28,3	28,3	100,0
	Alta	0	0,0	0,0	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla evidencia la variabilidad de los resultados de la dimensión planeación.

**Figura 2**

*Frecuencias de la dimensión planeación*



*Nota.* En la Tabla 6 y Figura 2, se evidencian los resultados de la dimensión planeación en el Centro de Salud de Rioja, al 100% de los encuestados; donde se obtuvo que el 71.7% de usuarios, mencionaron que la planeación es baja con respecto a la atención a los usuarios, mientras que el 28.3% manifestaron que es media; debido al poco abastecimiento de medicamentos e insumos para la atención del paciente.

**Tabla 8**

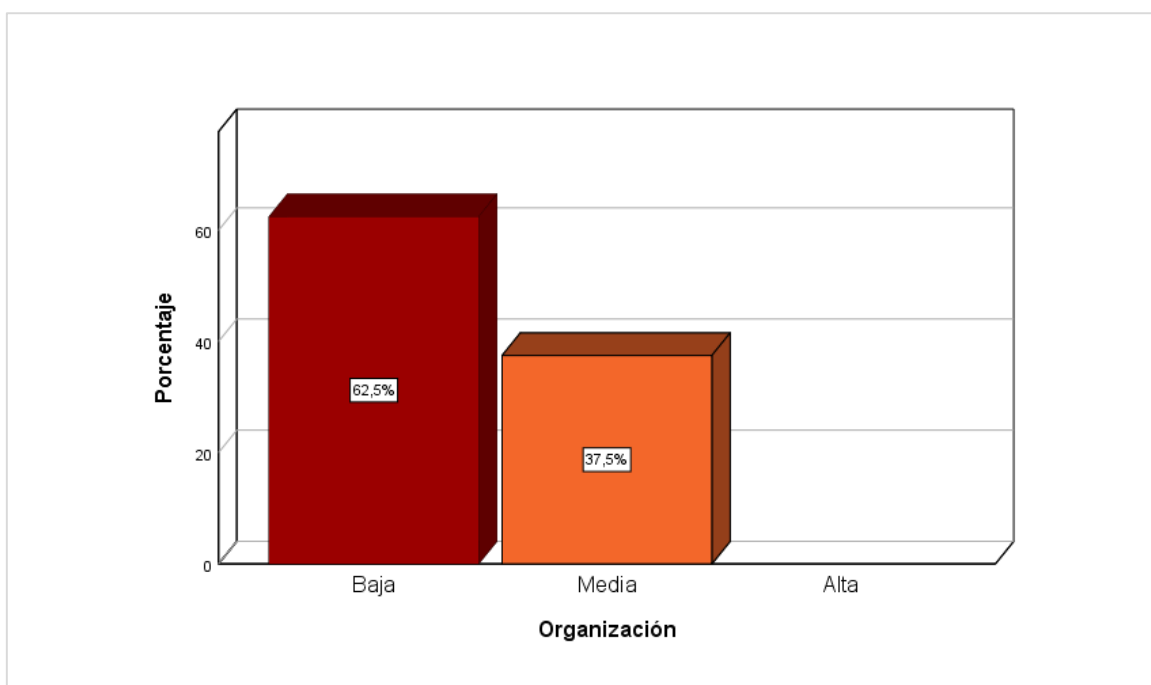
*Frecuencias de la dimensión organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	95	62,5	62,5	62,5
	Media	57	37,5	37,5	100,0
	Alta	0	0,0	0,0	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla evidencia la variabilidad de los resultados de la dimensión organización.

**Figura 3**

*Frecuencias de la dimensión organización*



*Nota.* En la Tabla 7 y Figura 3, se evidencian los resultados de la dimensión organización en el Centro de Salud de Rioja, al 100% de los encuestados; donde se obtuvo que el 62.5% de usuarios, mencionaron que la planeación es baja con respecto a la atención a los usuarios, mientras que el 37.5% manifestaron que es media debido ya que el personal desconoce de diversos procedimientos en sus funciones, además que las áreas no tienen el suficiente personal para darse abasto.

**Tabla 9**

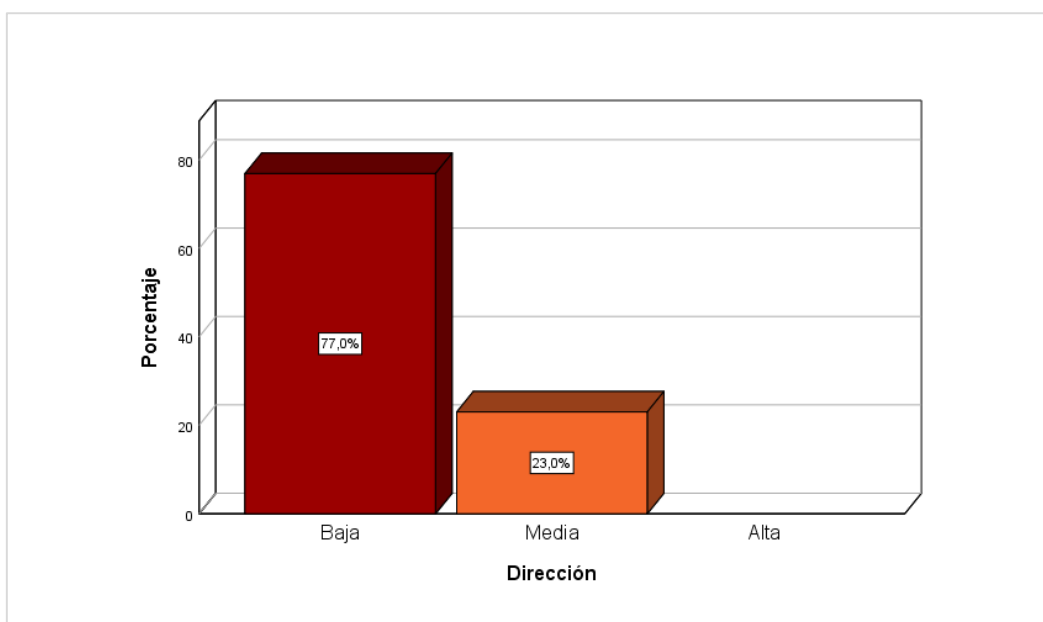
*Frecuencias de la dimensión dirección*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	117	77,0	77,0	77,0
	Media	35	23,0	23,0	100,0
	Alta	0	0,0	0,0	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla evidencia la variabilidad de los resultados de la dimensión dirección.

**Figura 4**

*Frecuencias de la dimensión dirección*



*Nota.* En la Tabla 8 y Figura 4, se evidencian los resultados de la dimensión dirección en el Centro de Salud de Rioja, al 100% de los encuestados; donde se obtuvo que el 77% de usuarios, mencionaron que la planeación es baja con respecto a la atención a los usuarios, mientras que el 23% manifestaron que es media, debido a que el personal realiza la diferenciación en los conflictos laborales y personales, afectando en la atención de los usuarios.

**Tabla 10**

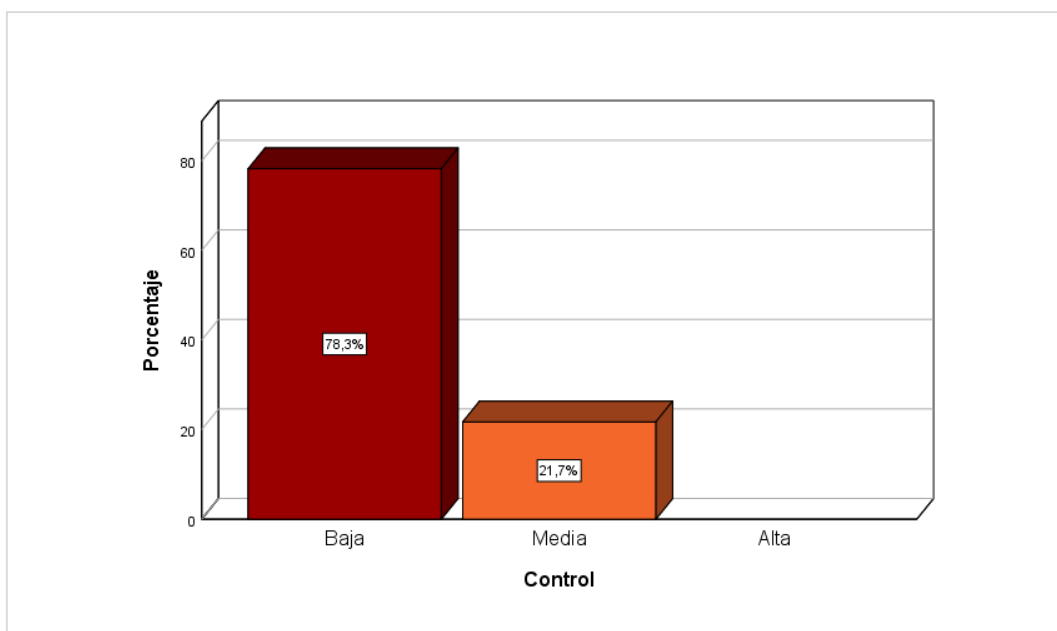
*Frecuencias de la dimensión control*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	119	78,3	78,3	78,3
	Media	33	21,7	21,7	100,0
	Alta	0	0,0	0,0	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla evidencia la variabilidad de los resultados de la dimensión control.

**Figura 5**

*Frecuencias de la dimensión control*



*Nota.* En la Tabla 9 y Figura 5, se evidencian los resultados de la dimensión control en el Centro de Salud de Rioja, al 100% de los encuestados; donde se obtuvo que el 78.3% de usuarios, mencionaron que la planeación es baja con respecto a la atención a los usuarios, mientras que el 21.7% manifestaron que es media, debido a que, el personal no llega a tiempo a sus labores diarias, adicional a ello el monitoreo percibido no es el acorde, ya que no se realiza un adecuado seguimiento del paciente.



**Tabla 11**

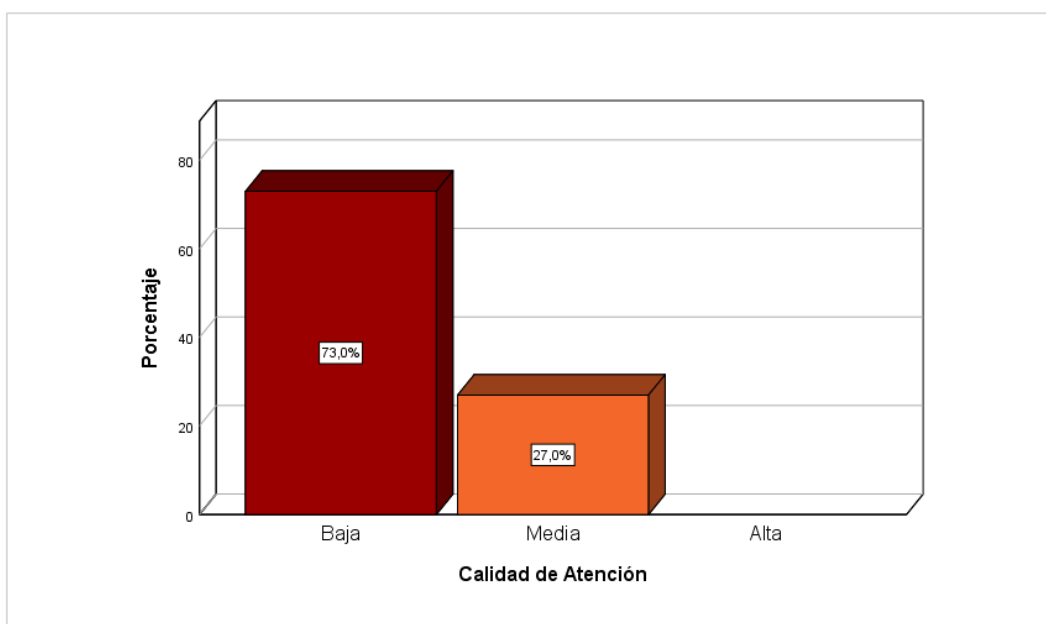
*Frecuencias de la variable calidad de atención*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	111	73,0	73,0	73,0
	Media	41	27,0	27,0	100,0
	Alta	0	0,0	0,0	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla evidencia la variabilidad de los resultados de la variable calidad de atención.

**Figura 6**

*Frecuencias de la variable calidad de atención*



*Nota.* En la Tabla 10 y Figura 6, se evidencian los resultados de la Calidad de Atención en el Centro de Salud de Rioja, al 100% de los encuestados; donde se obtuvo que el 73% de usuarios, mencionaron que la planeación es baja con respecto a la atención a los usuarios, mientras que el 27% manifestaron que es media, debido a la poca capacidad de respuesta, empatía y seguridad del establecimiento de salud.

**Tabla 12**

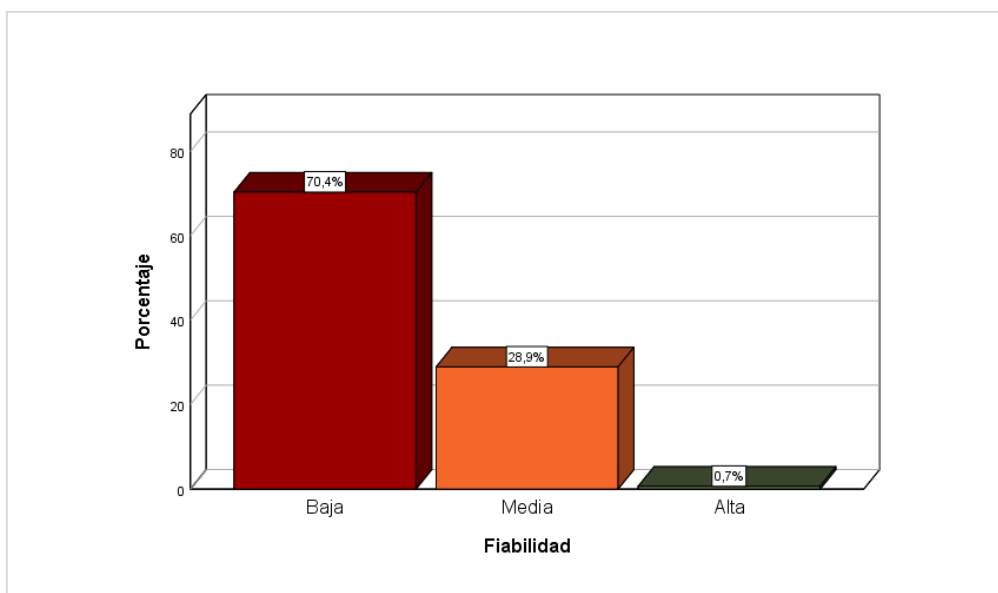
*Frecuencias de la dimensión fiabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	107	70,4	70,4	70,4
	Media	44	28,9	28,9	99,3
	Alta	1	,7	,7	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla evidencia la variabilidad de los resultados de la dimensión fiabilidad.

**Figura 7**

*Frecuencias de la dimensión fiabilidad*



*Nota.* En la Tabla 11 y Figura 6, se evidencian los resultados de la dimensión fiabilidad en el Centro de Salud de Rioja, al 100% de los encuestados; donde se obtuvo que el 73% de usuarios, mencionaron que la planeación es baja con respecto a la atención a los usuarios, mientras que el 27% manifestaron que es media; sin embargo, solo el 0.7% menciona que es alta. Lo cual indica que la fiabilidad en la atención se ve afectada por el poco tiempo de atención que se le realiza al paciente.

**Tabla 13**

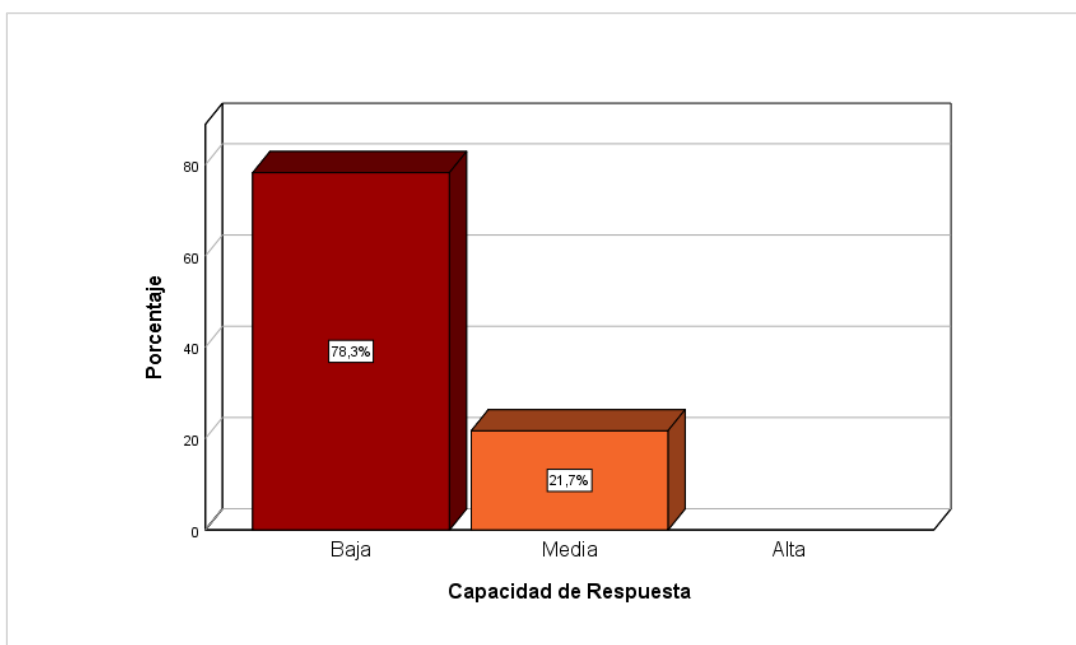
*Frecuencias de la dimensión capacidad de respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	119	78,3	78,3	78,3
	Media	33	21,7	21,7	100,0
	Alta	0	0,0	0,0	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla evidencia la variabilidad de los resultados de la dimensión capacidad de respuesta.

**Figura 8**

*Frecuencias de la dimensión capacidad de respuesta*



*Nota.* En la Tabla 12 y Figura 8, se evidencian los resultados de la dimensión capacidad de respuesta en el Centro de Salud de Rioja, al 100% de los encuestados; donde se obtuvo que el 78.3% de usuarios, mencionaron que la planeación es baja con respecto a la atención a los usuarios, mientras que el 21.7% manifestaron que es media, debido a la lentitud en la atención, además de que el personal no se comporta adecuadamente.

**Tabla 14**

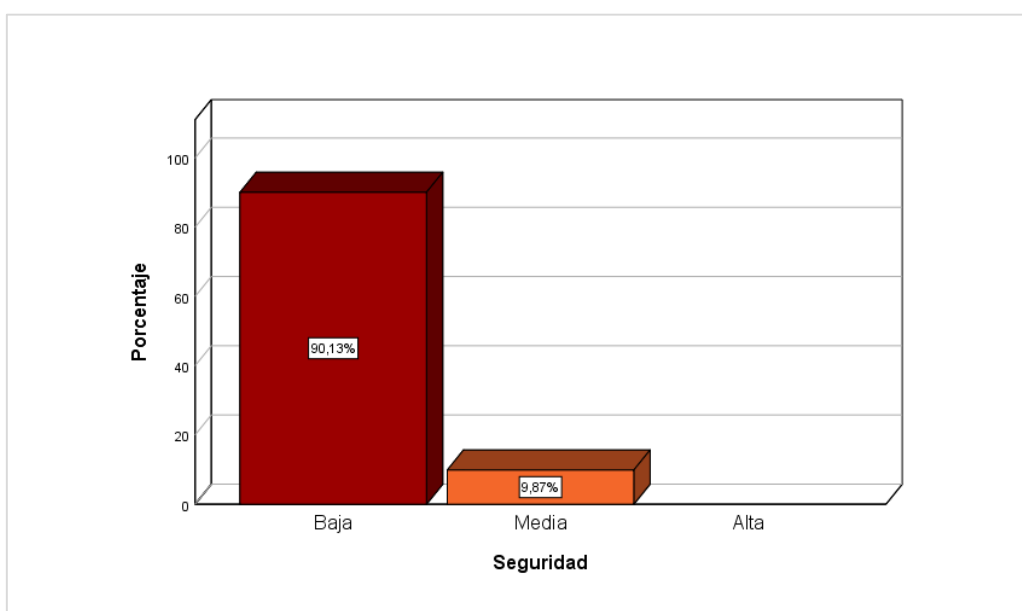
*Frecuencias de la dimensión seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	137	90,1	90,1	90,1
	Media	15	9,9	9,9	100,0
	Alta	0	0,0	0,0	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla evidencia la variabilidad de los resultados de la dimensión seguridad.

**Figura 9**

*Frecuencias de la dimensión seguridad*



*Nota.* En la Tabla 13 y Figura 9, se evidencian los resultados de la dimensión seguridad en el Centro de Salud de Rioja, al 100% de los encuestados; donde se obtuvo que el 90.1% de usuarios, mencionaron que la planeación es baja con respecto a la atención a los usuarios, mientras que el 9.9% manifestaron que es media, debido al bajo cumplimiento en los protocolos de seguridad para no contagiarse de diversas enfermedades al ingreso del establecimiento; así como dentro del mismo.

**Tabla 15**

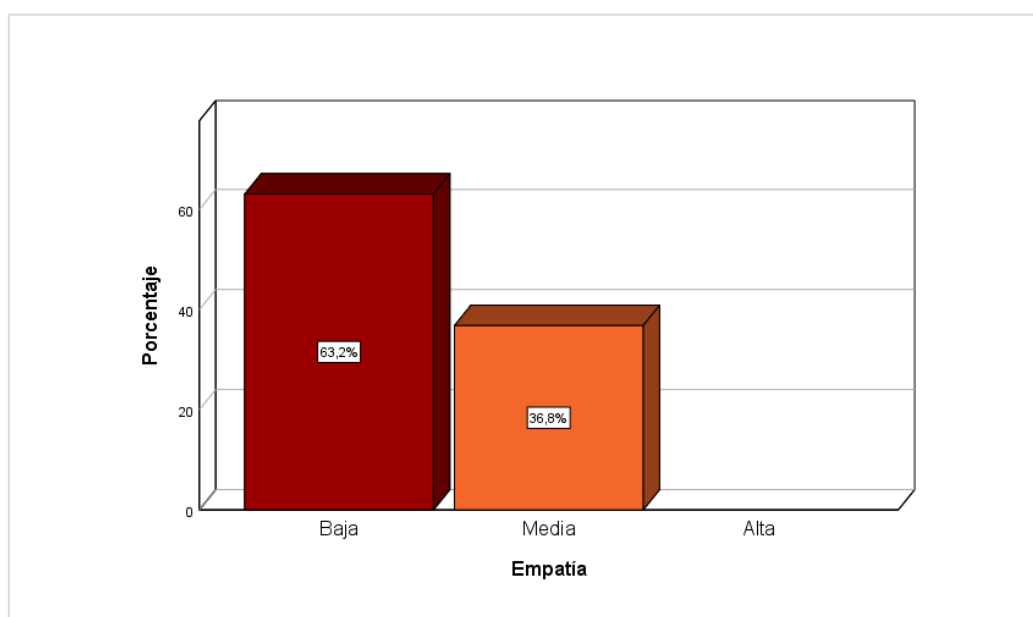
*Frecuencias de la dimensión empatía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	96	63,2	63,2	63,2
	Media	56	36,8	36,8	100,0
	Alta	0	0,0	0,0	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla evidencia la variabilidad de los resultados de la dimensión empatía.

**Figura 10**

*Frecuencias de la dimensión empatía*



*Nota.* En la Tabla 14 y Figura 10, se evidencian los resultados de la empatía en el Centro de Salud de Rioja, al 100% de los encuestados; donde se obtuvo que el 63.2% de usuarios, mencionaron que la planeación es baja con respecto a la atención a los usuarios, mientras que el 36.8% manifestaron que es media, debido a poca cordialidad y paciencia que tiene el personal en la atención, además de no percibirse una atención individualizada.

**Tabla 16**

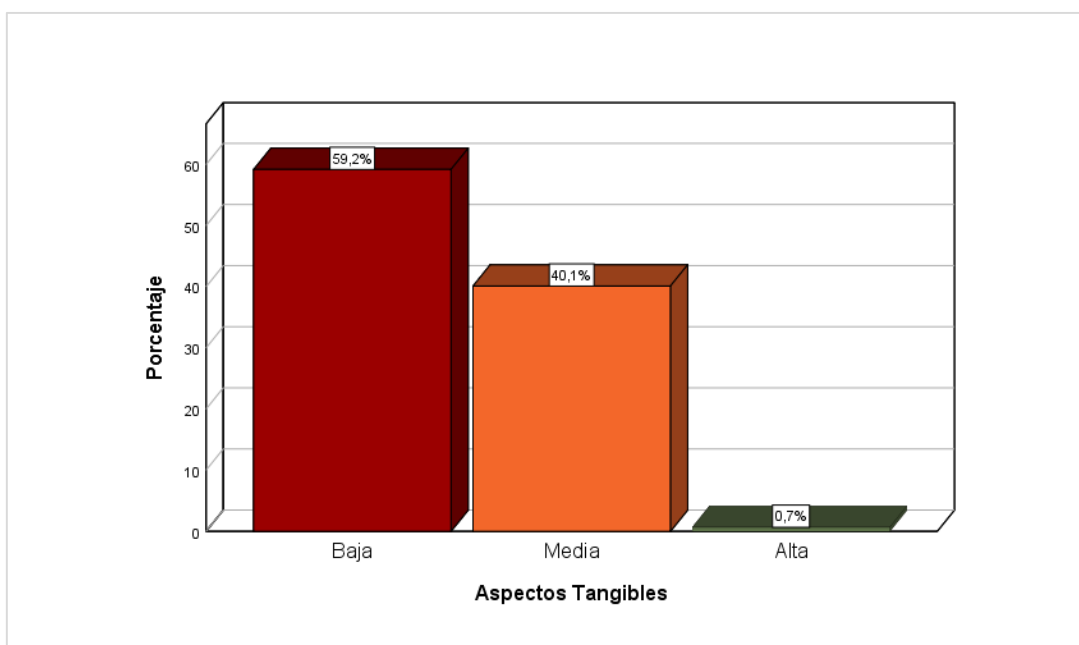
*Frecuencias de la dimensión Aspectos Tangibles*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	90	59,2	59,2
	Media	61	40,1	99,3
	Alta	1	,7	100,0
	Total	152	100,0	100,0

*Nota.* La tabla evidencia la variabilidad de los resultados de la dimensión aspectos tangibles.

**Figura 11**

*Frecuencias de la dimensión aspectos tangibles*



*Nota.* En la Tabla 15 y Figura 11, se evidencian los resultados de la dimensión aspectos tangibles en el Centro de Salud de Rioja, al 100% de los encuestados; donde se obtuvo que el 59.2% de usuarios, mencionaron que la planeación es baja con respecto a la atención a los usuarios, mientras que el 40.1% manifestaron que es media; sin embargo, solo el 0.7% menciona que es alta. Lo cual indica que los aspectos tangibles dentro del establecimiento se ven afectado por la falta de equipamiento moderno en la atención, adicional a ello, el ambiente físico que se percibe no es el acorde para llevar una atención eficiente.

Seguidamente se realizó la generación de tablas cruzadas con sus respectivos gráficos:

**Tabla 17**

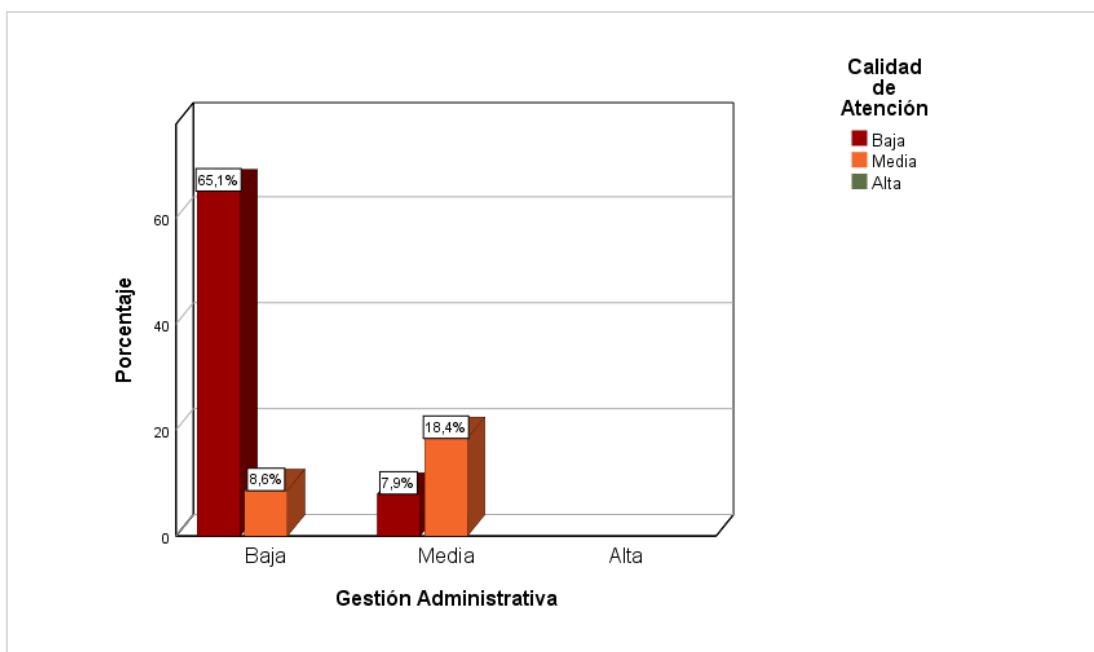
*Correlacion entre la variable gestión administrativa y calidad de atención*

		Calidad de Atención			Total
		Baja	Media	Alta	
Gestión Administrativa	Baja	65,1%	8,6%	0,0%	73,7%
	Media	7,9%	18,4%	0,0%	26,3%
	Alta	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Total	73,0%	27,0%	0,0%	100,0%

*Nota.* La tabla muestra el cruce de los resultados de la gestión administrativa y calidad de atención.

**Figura 12**

*Frecuencia de la correlacion de la variable gestión administrativa y calidad de atención*



*Nota.* En la Tabla 16 y Figura 12 se puede observar el encuentro entre las variables 1 y 2. Siendo su propósito principal conocer la relación existente entre la gestión administrativa y calidad de atención del Centro de Salud de Rioja, San Martín, 2022. Por ende, del total de los encuestados, el 65.1% indicaron que entre la gestión administrativa y calidad de atención en conjunto tienen un nivel bajo; mientras que, el 18.4% considera que es media según la percepción de los usuarios.

**Tabla 18**

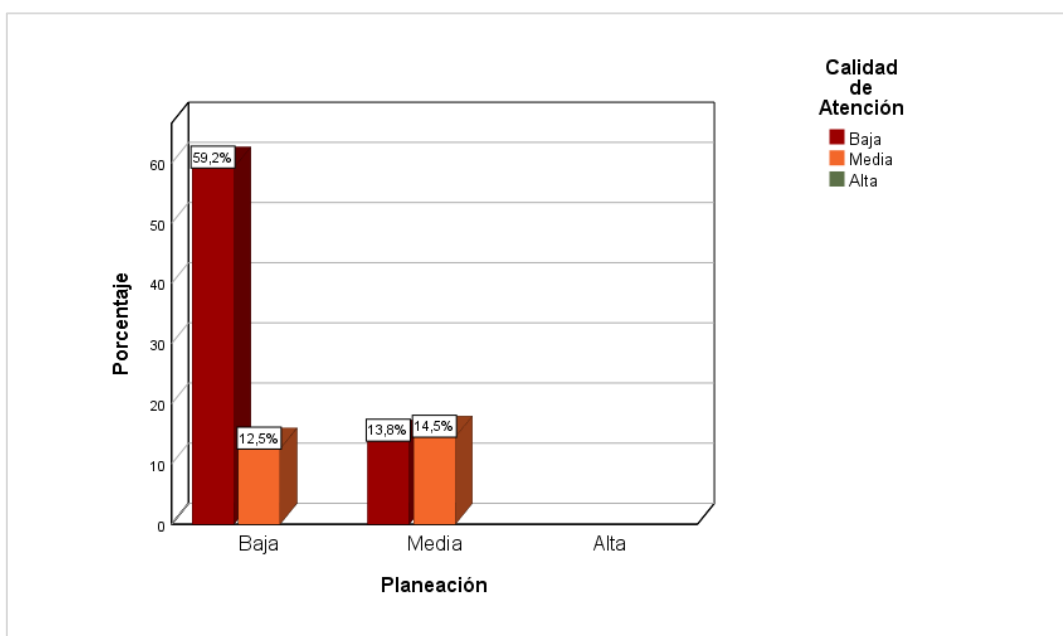
*Correlación entre la dimensión planeación y variable calidad de atención*

		Calidad de Atención			Total
		Baja	Media	Alta	
Planeación	Baja	59,2%	12,5%	0,0%	71,7%
	Media	13,8%	14,5%	0,0%	28,3%
	Alta	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Total	73,0%	27,0%	0,0%	100,0%

*Nota.* La tabla muestra el cruce de los resultados de la planeación y calidad de atención.

**Figura 13**

*Frecuencia de la correlación entre la dimensión planeación y variable calidad de atención*



*Nota.* En la Tabla 17 y Figura 13 se puede observar el encuentro entre planeación y la calidad de atención. Siendo la primera finalidad específica conocer la relación existente entre la planeación y calidad de atención del Centro de Salud de Rioja, San Martín, 2022. Por ende, del total de participantes, el 59.2% indicaron que entre la planeación y calidad de atención tiene un nivel bajo; de otro lado, el 14.5% considera que el cruce entre la dimensión y la variable es media según la percepción de los usuarios.



**Tabla 19**

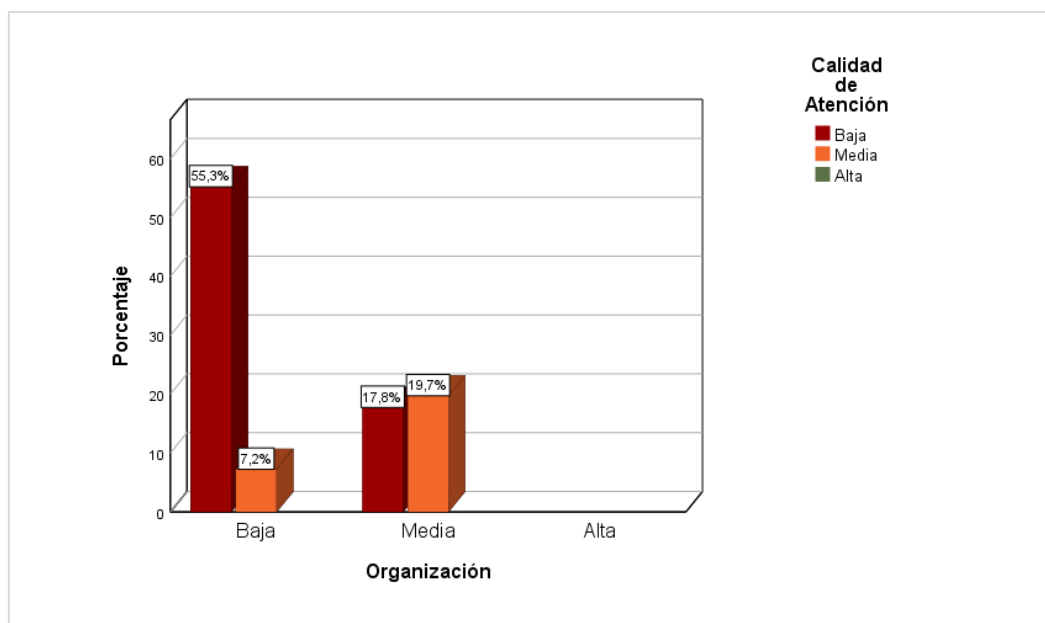
*Correlacion entre la dimensión organización y la variable calidad de atención*

		Calidad de Atención			
		Baja	Media	Alta	Total
Organización	Baja	55,3%	7,2%	0,0%	62,5%
	Media	17,8%	19,7%	0,0%	37,5%
	Alta	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Total	73,0%	27,0%	0,0%	100,0%

*Nota.* La tabla muestra el cruce de los resultados de la organización y calidad de atención.

**Figura 14**

*Frecuencia de la correlacion de la dimensión organización y la variable calidad de atención*



*Nota.* En la Tabla 18 y Figura 14 se puede observar el encuentro entre la organización y la calidad de atención. Siendo la segunda finalidad específica conocer la relación existente entre la organización y calidad de atención del Centro de Salud de Rioja, San Martín, 2022. Por ende, del total de participantes, el 55.3% indicaron que entre la dimensión organización y calidad de atención es bajo; de otro lado, el 19.7% considera que el cruce entre la dimensión y la variable es media según la percepción de los usuarios.

**Tabla 20**

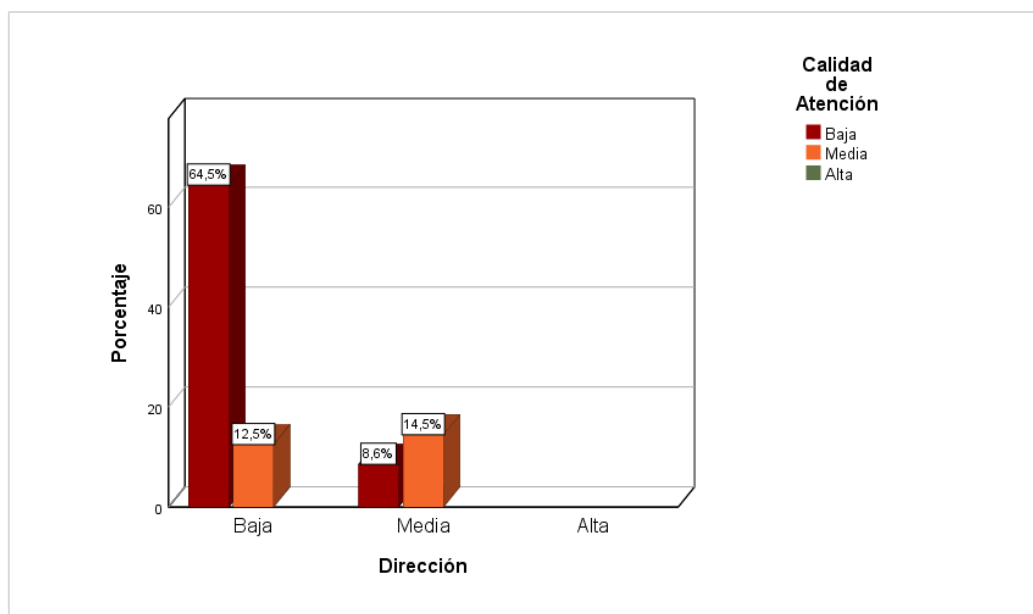
*Correlacion entre la dimensión dirección y la variable calidad de atención*

		Calidad de Atención			
		Baja	Media	Alta	Total
Dirección	Baja	64,5%	12,5%	0,0%	77,0%
	Media	8,6%	14,5%	0,0%	23,0%
	Alta	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Total	73,0%	27,0%	0,0%	100,0%

*Nota.* La tabla muestra el cruce de los resultados de la dirección y calidad de atención.

**Figura 15**

*Frecuencia de la correlacion de la dimensión diirección y la variable calidad de atención*



*Nota.* En la Tabla 19 y Figura 15 se puede observar el encuentro entre la dirección y la variable calidad de atención. Teniendo en cuenta que la finalidad específica tres es identificar la relación entre la dirección y calidad de atención del Centro de Salud de Rioja, San Martín, 2022. Por ende, del total de participantes, el 64.5% indicaron que el cruce entre la dimensión dirección y calidad de atención tiene un nivel bajo; mientras que, el 14.5% considera que el cruce entre la dimensión y la variable es media según la percepción de los usuarios.

**Tabla 21**

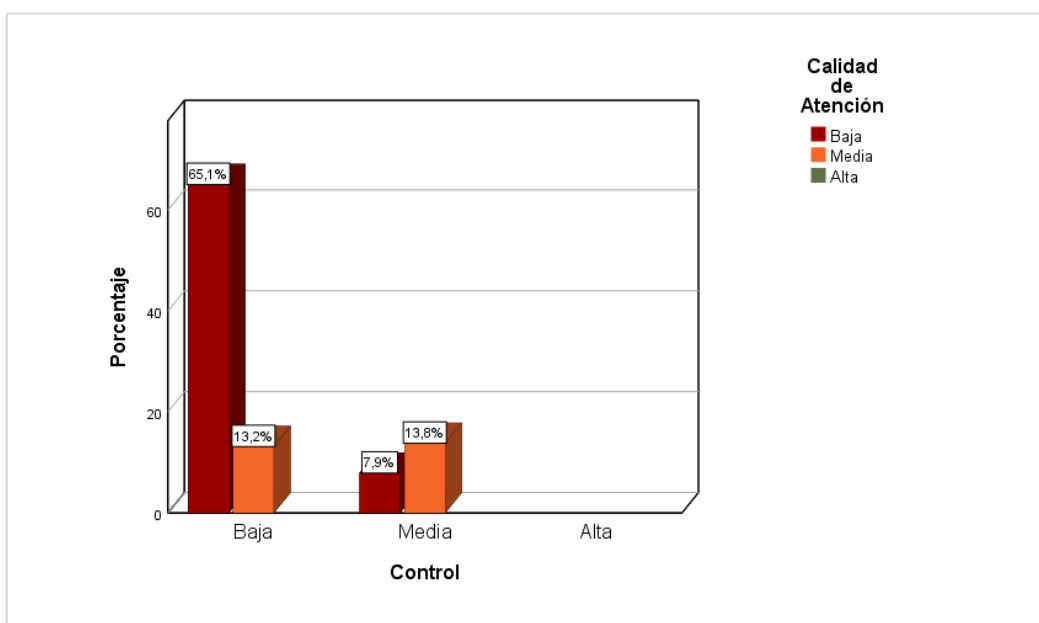
*Correlación entre la dimensión control y la variable calidad de atención*

		Nivel de la Calidad de Atención			
		Baja	Media	Alta	Total
Nivel del Control	Baja	65,1%	13,2%	0,0%	78,3%
	Media	7,9%	13,8%	0,0%	21,7%
	Alta	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Total	73,0%	27,0%	0,0%	100,0%

*Nota.* La tabla evidencia el cruce de los resultados del control y calidad de atención.

**Figura 16**

*Frecuencia la correlacion entre la dimensión control y la variable calidad de atención*



*Nota.* En la Tabla 20 y Figura 16 se puede observar el encuentro entre el control y la calidad de atención. Teniendo en cuenta que, la última finalidad específica es conocer la relación existente entre el control y calidad de atención del Centro de Salud de Rioja, San Martín, 2022. Por ende, del total de participantes, el 65.1% indicaron que el cruce entre la dimensión control y calidad de atención tiene un nivel bajo; mientras que, el 13.8% considera que el cruce entre la dimensión y la variable es media desde la perspectiva de los usuarios.

## Prueba de Normalidad

H<sub>0</sub>: Si el Valor p > 0.05 los datos siguen una distribución normal.

H<sub>a</sub>: Si el Valor p < 0.05 los datos no siguen una distribución normal.

**Tabla 22**

*Prueba de normalidad entre las variables*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,071	152	,058	,973	152	,005
Calidad de Atención	,050	152	,200*	,988	152	,199

*Nota.* En la Tabla 21, se observa la prueba de normalidad con gl de 152, por ende, la prueba de normalidad utilizada es la de Kolmogorov – Smirnov. Asimismo, se obtuvo un nivel de significancia mayor a 0.05, en ambos casos; entonces, se acepta la hipótesis nula, indicando con ello una distribución normal en los datos del estudio. Es así que, se aplicó el estadístico de Pearson para evaluar el nivel de correlación existente entre las variables.

### Prueba de Hipótesis General

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención del Centro de Salud de Rioja, San Martín – 2022.

H<sub>a</sub>: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención del Centro de Salud de Rioja, San Martín – 2022.

**Tabla 23**

*Prueba de hipótesis general*

		Gestión Administrativa	Calidad de Atención
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	,757**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	152	152
Calidad de Atención	Correlación de Pearson	,757**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	152	152

*Nota.* En la Tabla 22, se evidenció la relación entre las variables, mediante el coeficiente de correlación de Pearson, siendo significativa y teniendo por resultado 0.757; es decir, la correlación es positiva y considerable entre las variables. Por ende, a mayor gestión administrativa en el Centro de Salud mayor será la calidad de atención.

*Decisión.* Siendo el nivel de significancia menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Concluyéndose que, la correlación es positiva y considerable entre la gestión administrativa y la calidad de atención.

Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis Estadística

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la planeación y la calidad de atención del Centro de Salud de Rioja, San Martín – 2022.

H<sub>a</sub>: Existe relación entre la planeación y la calidad de atención del Centro de Salud de Rioja, San Martín – 2022.

**Tabla 24**

*Prueba de hipótesis específica 1*

		Planeación	Calidad de Atención
Planeación	Correlación de Pearson	1	,573**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	152	152
Calidad de Atención	Correlación de Pearson	,573**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	152	152

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

*Nota.* En la Tabla 23, se evidenció la relación entre la planeación y calidad de atención es significativa según el estadístico de correlación de Pearson; el nivel de correlación fue de 0.573; es decir, la correlación es positiva y media entre la dimensión y la variable. Por ende, a mayor planeación en el Centro de Salud mayor será la calidad de atención.

*Decisión.* Siendo el nivel de significancia menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Concluyéndose que, la correlación es positiva y media entre la planeación y la calidad de atención.

Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis Estadística

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la organización y la calidad de atención del Centro de Salud de Rioja, San Martín – 2022.

H<sub>a</sub>: Existe relación entre la organización y la calidad de atención del Centro de Salud de Rioja, San Martín – 2022.

**Tabla 25**

*Prueba de hipótesis específica 2*

		Organización	Calidad de Atención
Organización	Correlación de Pearson	1	,619**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	152	152
Calidad de Atención	Correlación de Pearson	,619**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	152	152

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

*Nota.* En la Tabla 24, se evidenció la relación entre la organización y calidad de atención es significativa según el estadístico de correlación de Pearson; el nivel de correlación fue de 0.619; es decir, la correlación es positiva y media entre la dimensión y la variable. Por ende, a mayor organización en el Centro de Salud mayor será la calidad de atención.

*Decisión.* Siendo el nivel de significancia menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Concluyéndose que, la correlación es positiva y media entre la organización y la calidad de atención.

### Prueba de hipótesis específica 3

#### Hipótesis Estadística

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la dirección y la calidad de atención del Centro de Salud de Rioja, San Martín – 2022.

H<sub>a</sub>: Existe relación entre la dirección y la calidad de atención del Centro de Salud de Rioja, San Martín – 2022.

**Tabla 26**

#### *Prueba de hipótesis específica 3*

		Dirección	Calidad de Atención
Dirección	Correlación de Pearson	1	,597**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	152	152
Calidad de Atención	Correlación de Pearson	,597**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	152	152

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

*Nota.* En la Tabla 25, se evidenció la relación entre la dirección y calidad de atención es significativa según el estadístico de correlación de Pearson; el nivel de correlación fue de 0.597; es decir, la correlación es positiva y media entre la dimensión y la variable. Por ende, a mayor dirección en el Centro de Salud mayor será la calidad de atención.

*Decisión.* Siendo el nivel de significancia menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Concluyéndose que, la correlación es positiva y media entre dirección y la calidad de atención.



Prueba de hipótesis específica 4

Hipótesis Estadística

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el control y la calidad de atención del Centro de Salud de Rioja, San Martín – 2022.

H<sub>a</sub>: Existe relación entre el control y la calidad de atención del Centro de Salud de Rioja, San Martín – 2022.

**Tabla 27**

*Prueba de hipótesis específica 4*

		Control	Calidad de Atención
Control	Correlación de Pearson	1	,551**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	152	152
Calidad de Atención	Correlación de Pearson	,551**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	152	152

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

*Nota.* En la Tabla 26, se evidenció la relación entre el control y calidad de atención es significativa según el estadístico de correlación de Pearson; el nivel de correlación fue de 0.551; es decir, la correlación es positiva y media entre la dimensión y la variable. Por ende, a mayor control en el Centro de Salud mayor será la calidad de atención.

*Decisión.* Siendo el nivel de significancia menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Concluyéndose que, la correlación es positiva y media entre el control y la calidad de atención.

## V. DISCUSIÓN

Para la elaboración de la discusión de los principales resultados encontrados en la presente investigación, primero realizó la constatación de la hipótesis general planteada, donde se pretendió establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención del Centro de Salud de Rioja, ubicado en San Martín; con los hallazgos y evidencias de los antecedentes utilizados en el desarrollo de la investigación.

Es así que, se evidenció en la estadística descriptiva desde la perspectiva de los usuarios, la relación entre la variable gestión administrativa y calidad de atención en el centro de salud, el 65.13% mencionaron una baja relación entre las variables, y el 18.42% mencionaron que tiene una relación media en el centro de salud. Asimismo, el 73.03% mencionaron que la calidad de atención es baja, donde el 90.13% de los encuestados mencionaron que se debe por la baja seguridad presente en el centro de salud; sin embargo, el 0.66% indicó que los aspectos tangibles, que son la infraestructura y equipamiento, así como fiabilidad, referente al tiempo de atención y la confidencialidad, es alta.

De otro lado, se determinó el coeficiente de correlación, el que arrojó un resultado de 0.757, indicando que, la relación entre variables es positiva y considerable, adicional a ello, el p-valor obtenido fue menor al 0.05, rechazándose la hipótesis nula. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna que indicaba la relación entre la variable gestión administrativa y calidad de atención en el Centro de Salud de Rioja – San Martín, un resultado parecido lo obtuvo Bonilla (2019) quien realizó un estudio parecido, pero en obstetras en un hospital, donde el vínculo entre las variables fue positivo teniendo por resultado ( $r_s = 823$ ;  $p = .000$ ), del mismo modo, Coloma et al. (2019) en su estudio demostraron la eficiente relación entre las variables, indicando la relación de las variables, y que cada centro de salud debería realizar planes de mejora constante con la finalidad de ofrecer a los pacientes que acuden a los centros de salud, una mejor calidad de servicio.

De otro lado, Moradi et al. (2021) en su investigación donde pretendió establecer las causas porque se da una mala atención en pacientes de los Hospitales de Irán, mencionaron que la falta de una correcta gestión administrativa de los encargados, ha repercutido en la falta de control de los pacientes, siendo la

falta de equipos y una mala infraestructura determinantes por la cual se da una mala atención.

Seguidamente como primera hipótesis se planteó, la existencia de relación entre la planeación y la calidad de atención. Los resultados estadísticos demostraron que, la existencia de tal relación por medio del estadístico de correlación de Pearson siendo positiva y significativa ( $r_s = .573$ ;  $p = .000$ ), lo cual permitió aceptar la hipótesis alterna. Becerra y Villegas (2020) donde mencionaron que la planificación en los procesos en una organización permite mejorar la calidad de atención, de igual forma Coloma et al. (2019) en su estudio mencionó que la planificación eficiente de los recursos en un hospital, como son los medicamentos, e insumos que los pacientes usan para su pronta recuperación, optimizará la calidad en los servicios médicos, además de mejorar el presupuesto para mejorar la infraestructura y equipos utilizados. Además, según Chiavenato (2019) la planificación eficiente dentro de una empresa y/o organización, permitiera alcanzar los objetivos que persiguen, donde los planes anuales, requerimientos, herramientas, etc., permiten mejorar los procesos administrativos y con ello tener efectos positivos tanto en los clientes como en el trabajador.

La segunda hipótesis específica planteada, fue existencia de relación entre la organización y la calidad de atención. Los resultados obtenidos indicaron la existencia de tal relación, siendo considerable y significativa ( $r_s = .619$ ;  $p = .000$ ), lo cual llevo a aceptar la hipótesis alterna y refutar la nula, un resultado parecido lo obtuvo Bonilla (2019) donde mencionó que la la organización en un centro hospitalario beneficiaria enormemente en la mejora del servicio ofrecido por todo el personal que labora, asimismo, Villanueva (2020) en su estudio donde pretendió averiguar como ofrecer mejoras en la calidad de atención, por medio de la fidelización de paciente, indico que la organización en cada una de las áreas, es decir, la distribución del personal, beneficiara a atender a los usuarios en un menor tiempo, además de llevar una correcta capacitación hacia los empleados, lograra mejorar los procesos administrativos llevados, lo que de igual forma argumentan Nedelkoska y Quintini (2018) quienes mencionan a la capacitación como un proceso dentro de la organización que ayudara a la transformación de los empleados desarrollando nuevas responsabilidades y habilidades. En tal sentido,

siguiendo lo que indica Chiavenato (2019) la organización de una empresa y/o organización permite la agrupación eficiente de los trabajadores, para poder designar funciones específicas y evitando la generación de cuellos de botella en los procesos tanto administrativos como productivos, lo cual dará efectos positivos en la atención que el cliente perciba.

En relación a la hipótesis específica tres se planteó, la existencia de relación entre la dirección y la calidad de atención en el centro de salud. Los resultados obtenidos por medio del coeficiente de correlación de Pearson, arrojaron una relación positiva y significativa ( $r_s = .597$ ;  $p = .000$ ); por ende, se acepta la hipótesis alterna, refutando la nula. Resultado similar fue del estudio realizado por Bonilla (2019), donde menciona un alto grado de correlación entre la dirección y calidad de atención de obstetras en un centro de salud, indicando con ello que la dirección eficiente en una entidad que ofrece servicios de la salud beneficiaría en mejorar la calidad de atención, por otro lado, Tafur (2020) en su investigación permitió establecer un modelo de gestión para optimizar los niveles en la calidad de atención, donde la dirección en la misma es de suma importancia para la generación de ello, ya que los encargados de los centros de salud deberían mantener en correcta armonía las relaciones entre los pacientes y su mismo personal, además de lograr cumplir con todas las actividades planteadas en un inicio por la directiva de los hospitales, cual mejoraría la capacidad de respuesta de los empleados en los pacientes, llevando a adquirir mayor confianza en los mismos. Asimismo, Chiavenato (2019) asevera que la dirección eficiente de una empresa u organización permitiera realizar acciones necesarias para el cumplimiento de las diversas actividades propuestas, con el objetivo que el cliente quede satisfecho.

Finalmente, como última hipótesis específica se planteó que, existe relación significativa entre el control y la calidad de atención en el centro de salud, que por medio del estadístico de correlación Pearson, se logró demostrar que la correlación es positiva y significativa ( $r_s = .551$ ;  $p = .000$ ); por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula, un resultado similar lo obtuvo Becerra y Villegas (2020), donde encontraron que el control llevado por los recursos utilizados por los centros de salud, permiten generar eficiencia en los procesos administrativos, lo cual ayuda en la mejora constante de la atención que los pacientes perciben, asimismo, Bonilla

(2019) en su estudio menciona que el control de los bienes de los centros hospitalarios ayuda a mantener informado con los insumos y medicamentos con los que se dispone.

El presente estudio estuvo sustentado por la teoría de Caldas et al. (2017) quienes mencionan que, la gestión eficiente de la administración permitirá el desarrollo de estrategias, las cuales permitan el ahorro de los recursos presupuestarios, además las dimensiones de la misma, tiene el enfoque de la teoría neoclásica de la administración que, según Chiavenato (2019) esta teoría asevera que la gestión administrativa debe estar orientada por cuatro elementos primordiales los que son: la planificación, dirección, control y organización, los que también permitan lograr los objetivos institucionales. Por otro lado, la calidad de atención se encuentra sustentada por Valls y Román (2017) quienes mencionan que, esta variable se encuentra orientada en el cumplimiento de actividad en la empresa para su posterior satisfacción, con la finalidad de retenerlos; asimismo, sus dimensiones estuvieron propuestas por el modelo de SERVQUAL, el cual detalla que para garantizar altos estándares en la calidad de atención a los usuarios se debe considerar a cinco componentes, los cuales son: la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles de la empresa.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: Los resultados que arrojaron la estadística descriptiva en base a la gestión administrativa, evidenciaron que el 73.7% manifestaron un nivel bajo en el centro de salud y el 26.3% afirmó que el nivel es medio. De otro lado, en la calidad de atención se encontró que el 73% indicó que el nivel es bajo en el centro de salud, y el 27% indicó que el nivel es medio en el centro de salud. En los resultados dados por el coeficiente de correlacional de 0.757 y un p-valor menor al 0.05; aseverando la correlación es positiva y considerable entre las variables de estudio. Concluyendo así que, a mayor gestión administrativa, la calidad en la atención en el centro de salud será mejor, para que esto se dé, el centro de salud debe mejorar la planificación de los diversos procesos en la atención los que deben estar orientados a sus objetivos y los demás procesos administrativos.

Segunda: Los resultados que arrojaron la estadística descriptiva en base a la dimensión planeación, evidenciaron que el 71.7% manifestaron un nivel bajo en el centro de salud y el 28.3% afirmó que el nivel es medio. Posterior a ello, los resultados obtenidos por la estadística inferencial arrojaron un coeficiente de correlación de 0.573 y p-valor menor al 0.05; aseverando que la correlación es positiva y media entre la dimensión y la variable de estudio, con lo cual permitió aceptar la hipótesis alterna y refutar la nula. En tal sentido, se concluyó que, a mayor planificación dentro del centro de salud, mayor calidad en la atención.

Tercera: Los resultados que arrojaron la estadística descriptiva en base a organización, evidenciaron que el 62.5% manifestaron un bajo nivel en el centro de salud y el 37.5% afirmó que el nivel es medio. Posterior a ello, los resultados obtenidos por la estadística inferencial arrojaron un coeficiente de correlación de 0.619 y un p-valor menor al 0.05; aseverando que la correlación es positiva y media entre la dimensión y la variable de estudio, con lo cual permitió aceptar la hipótesis alterna y refutar la nula. En tal sentido, se concluyó que, a mayor organización dentro del centro de salud, mayor calidad en la atención.

Cuarta: Los resultados que arrojaron la estadística descriptiva en base a dimensión dirección, mostraron que el 77% manifestaron un nivel bajo en el centro de salud y el 23% afirmó que el nivel es medio. Posterior a ello, los resultados obtenidos por la estadística inferencial arrojaron un coeficiente de correlación de 0.597 un p-valor menor al 0.05; aseverando que la correlación es positiva y media entre la dimensión y la variable de estudio, con lo cual permitió aceptar la hipótesis alterna y refutar la nula. En tal sentido, se concluyó que, a mayor dirección dentro del centro de salud, mayor calidad en la atención.

Quinta: Los resultados que arrojaron la estadística descriptiva en base a la dimensión control, evidenciaron que el 78.3% manifestaron un nivel bajo en el centro de salud y el 21.7% afirmó que el nivel es medio. Posterior a ello, los resultados obtenidos por la estadística inferencial arrojaron un coeficiente de correlación de 0.551 y un p-valor menor al 0.05; aseverando que la correlación es positiva y media entre la dimensión y la variable de estudio, con lo cual permitió aceptar la hipótesis alterna y refutar la nula. En tal sentido, se concluyó que, a mayor control dentro del centro de salud, mayor calidad en la atención.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: Para que el centro de salud pueda realizar una gestión eficiente en la administración, se recomienda mantener un control eficiente de los bienes y servicios con los que cuenta; asimismo, se debe contemplar un tiempo prudente para no generar molestias en los pacientes que son atendidos, de otro lado, se debe tener en claro las funciones que realiza el personal dentro del centro de salud, con la finalidad que la atención dentro del mismo, mantenga relaciones idóneas y con la suficiente capacidad de respuesta del personal, cuando se genera algún conflicto interno. Además, el centro de salud debe otorgar la suficiente seguridad en la atención del paciente, con el propósito de generar confianza y respaldo en la atención.

Segunda: Se recomienda para que la calidad de atención que los requerimientos solicitados por los directivos del centro de salud, puedan orientarlos en mejorar los ambientes encargados de almacenar los medicamentos, de igual forma, para la planificación de objetivos se deba tener en consideración los nuevos protocolos de seguridad, con el propósito de garantizar una eficiente calidad en la atención y de mayor seguridad.

Tercera: Se recomienda para que el centro de salud mantenga respuestas oportunas dentro de la calidad de atención, se pueda mantener una eficiente distribución del personal que vaya acorde a las funciones que realizan, además de capacitar a su personal para la utilización de mejores equipos para que la atención pueda llevarse en el menor tiempo posible.

Cuarta: Se recomienda, que los directivos puedan mantener una adecuada dirección en los procesos de atención, los cuales deban ser modificados con la finalidad de que el personal pueda cumplir con la totalidad de sus actividades, y siguiendo los protocolos de seguridad en la atención. Además, esto puede mejorar la solución de conflictos internos, y poder evitar la mezclar problemas personales en la atención.

Quinta: Se recomienda, que el centro de salud realice esfuerzos en realizar un eficiente inventario de los bienes y servicios que posee, sirviendo como propósito de generar controles eficientes de los mismos, además de establecer



horarios acordes para que los trabajadores puedan llegar a tiempo a sus labores diarias, además de monitorear correctamente al paciente, antes, durante y después de la consulta, con el objetivo de generar una atención más individualizada y confianza en el paciente.

## REFERENCIAS

- Alfaro, V. (2019). A requirements management model to minimize the percentage of non-compliance. *Ciencia y Desarrollo*, 37-46. <http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v22i1.1737>
- Anchelia, V., Inga, M., Olivares, P., & Escalante, J. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y representaciones*, 9(1), 79-92. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899>
- Asenjo, C. (2019). Conflict resolution in community development: Are the benefits worth the costs? *Critical Social Policy*, 39(2), 268-288. <https://doi.org/10.1177/0261018318780162>
- Astrês, M., & Cruz, A. (2020). Empatía y salud mental en el contexto de la pandemia por COVID-19. *Revista Cubana de Enfermería*, 36(2), 1-3. <https://bit.ly/37BquVz>
- Ayúcar, J., Cereceda, I., Hernández, M., Iriarte, L., López, J., Pérez, E., . . . Uriarte, L. (2011). *Guía para la elaboración del plan anual de centro y de memoria anual*. Departamento de Educación, Universidades e Investigación. <https://bit.ly/3MLA8nx>
- Balanzategui, R., Vega, J., & López, A. (2022). Cadena de Suministro de Bienes y Servicios en las Empresas Industriales. *Polo del Conocimiento*, 7(1), 978-997. doi: 10.23857/pc.v7i1.3523
- Báscolo, E., Houghton, N., & Del riego, A. (2018). Lógica da transformação dos sistemas de saúde na América Latina e resultados no acesso e cobertura de saúde. *Revista Panamericana de Salud Pública*. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2018.126>
- Becerra, J., & Villegas, J. (2020). Gestión del servicio al usuario y su relación con la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de

San Martín, año 2019. [Tesis de Grado, Universidad Nacional de san Martín].  
<https://bit.ly/36KCKCx>

Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Pearson Educación.

Bonilla, K. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de atención en el servicio de obstetricia del centro de salud Querocortillo*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/3vdbRk3>

Bugueño, X. (2019). *Buen trato en la atención y educación de la primera Infancia*. Instituto Iberoamericano de Primera Infancia, IIPi.

Caldas, M., Carrión, R., & Heras, A. (2017). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Editex. <https://bit.ly/3Ke2DbH>

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw - Hill Interamericana.

Cladera, C. (2012, diciembre 4). El respeto por la puntualidad. *El Mundo*, pp. 1-2.  
<https://bit.ly/39gparA>

Coloma, S., Fajardo, L., & Vásquez, C. (2019). Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador. *Boletín de Malariología y Salud Mental*, 59(1), 9-12. <https://bit.ly/3xStmrQ>

Cuadra, J. (2021). *Un análisis de eficiencia en hospitales de España*. [Tesis de Grado, Universidad de Sevilla]. <https://bit.ly/3vGFMAm>

David, F. (2019). *Conceptos de Administración Estratégica*. Pearson.

Demuner, M., Becerril, O., & Ibarra, M. (2018). Organizational responsiveness and absorptive capacity. Study of manufacturing companies in Mexico. *Nóesis. Revista de ciencias sociales*, 61-77.  
<http://dx.doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>

Espinoza, E., Gil, W., & Agurto, E. (2020). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 1-16. [https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.es\\_ES](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.es_ES)

- Fernández, P., & Bajac, H. (2018). *Gestión del Marketing de Servicio*. Ediciones Granica.
- Fundsociety. (2021, junio 14). *Sector salud de China: un factor clave para la innovación mundial*. <https://bit.ly/3OyeFQt>
- Gil, J., & Viega, M. (2018). Electronic health record: confidentiality and privacy of clinical data. *Revista Médica de Uruguay*, 228-233. doi:10.29193/TMU.34.4.6
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. McGraw-Hill.
- Huang, S., Yin, A., Liu, Q., & Sol, X. (2022). Can the implementation of family doctor contracted service enable the elderly to utilize primary health care services more equally? empirical evidence from Shandong, China. *BMC Primary Care*, 1-9. <https://doi.org/10.1186/s12875-022-01630-0>
- Ignacio, F. (2020). *El rol de la administración de la salud en una crisis sanitaria*. Universidad San Ignacio de Loyola. <https://bit.ly/3Oxg75E>
- Jianzhong, S. (2020). Prácticas y experiencias eficaces en la lucha de China contra la neumonía por el nuevo coronavirus. *Anales de la Academia de Ciencias de Cuba*, 10(2), 1-3. <https://bit.ly/394RQDE>
- Lourenção, M., Montanari, M., Engracia, J., & Costa, A. (2019). Brazil's image and Brazilian personality: a systematic review from the viewpoint of cordiality. *Revista de Gestão*, 26(3), 274-292. <https://doi.org/10.1108/REG-01-2018-0007>
- Mendoza, M., & Cevallos, N. (2016). El abastecimiento estratégico y su aplicación en las empresas. *Saber, Ciencia y Libertad*, 11(1), 129-140. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2016v11n1.498>
- Mohamad, A., Ramin, V., Ghasem, V., Mehdi, H., & Morteza, F. (2015). Regional Disparities in the Distribution of Healthcare Workers: Evidence From Iran, Chaharmahal and Bakhtiari Province. *Global Journal of Health Science*, 7(2), 374-378. doi: 10.5539/gjhs.v7n2p374

- Moradi, G., Shokri, A., Mohamadi, A., Zareie, B., & Piroozi, B. (2021). Evaluating the quality of care for patients with type 2 diabetes mellitus based on the HbA1c: A national survey in Iran. *CePress*, 1-7. doi: 10.1016/j.heliyon.2021.e06485
- Moya, C. (2021). *Gestión Administrativa y Fortalecimiento Institucional en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/38kSc8K>
- Müller, S., & Rau, H. (2020). Economic preferences and compliance in the social stress test of the COVID-19 crisis. *Journal of Public Economics*, 194, 1-29. <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2020.104322>
- Murillo, J. P., ellido-Boza, L., Huamani-Nahuinlla, P., Garnica-Pinazo, G., Munares-García, O., & Del-Carmen, J. (2019). Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(3), 288-297. <http://dx.doi.org/10.15381/anales.803.16846>
- Nedelkoska, L., & Quintini, G. (2018). *Automation, skills use and training. Organisation for Economic Co-operation and Development*. <https://dx.doi.org/10.1787/2e2f4eea-en>
- Oleg, R. (2020). Strategizing as Function of Administrative Management. *International Scientific Conference Strategic Management and Decision Support Systems in Strategic Management*, 1-5. [https://doi.org/10.46541/978-86-7233-380-0\\_64](https://doi.org/10.46541/978-86-7233-380-0_64)
- Pietro, G., & Delgado, A. (2010). Fiabilidad y Validez. *Papeles del psicólogo*, 31(1), 67-74. <http://www.cop.es/papeles>
- Piraino, F. (2020). *El cumplimiento de la obligación*. Universidad Externado. Universidad Externado de Colombia. <https://bit.ly/36PxKg8>
- Ponce, Z. (2021). *Sistema de Salud en el Perú y el COVID - 19*. Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://bit.ly/393H2FR>

- Rahim, A., Ibrahim, M., Musa, K., Chua, S., & Yaacob, N. (2021). Patient Satisfaction and Hospital Quality of Care Evaluation in Malaysia Using SERVQUAL and Facebook. *Healthcare*, 2-18. <https://doi.org/10.3390/healthcare9101369>
- Rojas, A. (2018). *Monitoreo y Evaluación*. Fundación Promotora de Vivienda (FUPROVI). <https://bit.ly/39hsRgH>
- Roy, I., Rivas, R., Pérez, M., & Palacios, L. (2019). Correlación: no toda correlación implica causalidad. *Revista Alergia México*, 66(3), 354-360. <https://doi.org/10.29262/ram.v66i3.651>
- Sánchez, L. (2019). *Gestión Administrativa en el Centro de Salud Militar, Rímac 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/3kdSURj>
- Santana, M., Manalili, K., Jolley, R., Zelinsky, S., Quan, H., & Lu, M. (2018). How to practice person-centred care: A conceptual framework. *Health Expectations*, 429-440. <https://doi.org/10.1111/hex.12640>
- Tafur, F. (2020). *Gestión innovada para mejorar la calidad de atención en centros de salud de la Provincia de San Martín, 2018*. [Tesis de doctorado, Universidad de César Vallejo]. <https://bit.ly/3xTnw9w>
- Teeroovengadam, V., Kamalanabhan, T., & Seebaluck, A. (2016). Measuring service quality in higher education: Development of a hierarchical model (HESQUAL). *Quality Assurance in Education*, 24(2), 244-258. <https://doi.org/10.1108/QAE-06-2014-0028>
- Vandenberg, C., Niswander, C., Carry, P., Bloch, N., Pan, Z., Erickson, M., & Garg, S. (2018). Compliance with a Comprehensive Antibiotic Protocol Improves Infection Incidence in Pediatric Spine Surgery. *Journal of pediatric orthopedics*, 38(5), 287 - 292. doi:10.1097/BPO.0000000000000812
- Vatandsoot, M., & Litkouhi, S. (2019). The Future of Healthcare Facilities: How Technology and Medical Advances May Shape Hospitals of the Future. *Hospital Practices and Research*, 4(1), 1-11. doi:10.15171/HPR.2019.01

- Villanueva, T. (2020). *Calidad de atención y fidelización de pacientes en consultorios externos del Hospital de emergencias Pedfátricas - Lima 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://bit.ly/3EIH0yU>
- Villavicencio, E. (2018). El tamaño muestral para la tesis. ¿Cuántas personas debo encuestar? *Revista Científica Odontología Activa*, 2(1), 59-62. <https://doi.org/10.31984/oactiva.v2i1.175>
- Walde, A. (2019). *Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuarios Externos que asisten al servicio de odontología en el centro de salud semirural Pachacutec. Arequipa, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santa María]. <https://bit.ly/3OyTRZ3>
- Walters, K., Christakis, D., & Wright, D. (2018). Are Mechanical Turk worker samples representative of health status and health behaviors in the US? *PloS one*, 13(6), 1-10. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0198835>
- Wolf, C., & Floyd, S. (2017). Strategic Planning Research: Toward a Theory Driven Agenda. *Journal of Management*, 43(6), 1754-1788. doi:10.1177/0149206313478185

## ANEXOS

### Anexo 1 Matriz de Consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala	Metodología	
Gestión Administrativa y Calidad de Atención en el Centro de Salud De Rioja, San Martín -2022	General ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención en el Centro de Salud de Rioja, San Martín - 2022?	General Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención del Centro de Salud de Rioja, San Martín - 2022	General Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención del Centro de Salud de Rioja, San Martín - 2022	V1. Gestión Administrativa	Planeación	Requerimientos Plan anual Objetivos	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) Algunas veces (4) Casi Siempre (5) siempre	Tipo de Investigación:	
					Organización	Abastecimiento Capacitación Distribución del personal		Aplicada	
					Dirección	Cumplimiento de actividades Solución de conflictos		Nivel de Investigación	
					Control	Puntualidad de personal Control de bienes y servicios Monitoreo		Descriptivo-Correlacional	
		Específicos ¿Cuál es la relación que existe entre la planeación y la calidad de atención en el Centro de Salud de Rioja, San Martín - 2022? ¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la calidad de atención en el Centro de Salud de Rioja, San Martín - 2022? ¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la calidad de atención en el Centro de Salud de Rioja, San Martín -2022? ¿Cuál es la relación que existe entre el control y la calidad de atención en el Centro de Salud de Rioja, San Martín - 2022?	Específicos Establecer la relación que existe entre la planeación y la calidad de atención en el Centro de Salud de Rioja, San Martín - 2022 Analizar la relación que existe entre la organización y la calidad de atención en el Centro de Salud de Rioja, San Martín - 2022 Identificar la relación que existe entre la dirección y la calidad de atención en el Centro de Salud de Rioja, San Martín - 2022 Describir la relación que existe entre el control y la calidad de atención en el Centro de Salud de Rioja, San Martín - 2022	Específico Existe relación significativa entre planeación y calidad de atención en el Centro de Salud de Rioja, San Martín - 2022 Existe relación significativa entre la organización y la calidad de atención en el Centro de Salud de Rioja, San Martín - 2022 Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de atención en el Centro de Salud de Rioja, San Martín - 2022 Existe relación significativa entre el control y la calidad de atención en el Centro de Salud de Rioja, San Martín - 2022	V2. Calidad de Atención	Fiabilidad	Tiempo de atención Confidencialidad	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) Algunas veces (4) Casi Siempre (5) siempre	Población
				Capacidad de respuesta		Comportamiento del personal Atención oportuna Rapidez en la atención	Muestra		
				Seguridad		Cumplimiento de protocolos Atención individualizada	152 usuarios		
				Empatía		Paciencia del personal Cordialidad del personal	Técnica e Instrumento		
				Aspectos tangibles		Ambiente físico Tecnología moderna	Encuesta y Cuestionario		
							Procesamiento de datos		
						Estadística descriptiva e Inferencias			

Nota. Elaboración propia



## Anexo 2 Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Gestión Administrativa</b>	Según Caldas et al. (2017), se encarga del correcto funcionamiento diario de la empresa, por medio de una serie de procesos estandarizados, permitiendo reducir los costos en los tiempos de producción y económicos, de tal manera que se llegue a la eficiencia y eficacia.	Para medir la gestión administrativa se tomara en cuenta a la planeación, organización, dirección y control.	Planeación	Requerimientos Plan anual Objetivos	Ordinal
			Organización	Abastecimiento Capacitación Distribución del personal	
			Dirección	Cumplimiento de actividades Solución de conflictos	
			Control	Puntualidad de personal Control de bienes y servicios Monitoreo	
<b>Calidad de Atención</b>	Según Fernández y Bajac (2018), está orientada a obtener la satisfacción de los usuarios, incluyendo como punto fundamental las acciones que se otorgan a servicios y su conexión con los usuarios.	La variable calidad de atención será medida por medio de la fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad, empatía y aspectos tangibles	Fiabilidad	Tiempo de atención Confidencialidad	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Comportamiento del personal Atención oportuna Rapidez en la atención	
			Seguridad	Cumplimiento de protocolos	
			Empatía	Atención individualizada Paciencia del personal Cordialidad del personal	
			Aspectos tangibles	Ambiente físico Tecnología moderna	

*Nota.* Elaboración propia

### Anexo 3 Calculo de la Muestra

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{E^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

**Donde:**

Z = Desviación Standard (95%)

E = Error de muestreo (5%)

P = Probabilidad de ocurrencia de los casos (50%)

Q = 1-P

N = Tamaño del universo de la población: 250

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 (0.5 * 0.5 * 500)}{0.05^2 \cdot (250 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5} = 152$$

## Anexo 4 Instrumentos

### Questionario N°1: Gestión Administrativa



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado(a): mediante el siguiente cuestionario se pretende recolectar información acerca de la gestión administrativa en el Centro de Salud de Rioja, para ello se debe utilizar la siguiente escala:

Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

Le solicitamos que pueda contestar las preguntas con total sinceridad, recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas.

Dimensión	N°	ITEMS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN	1	Visualiza que el centro de salud cuenta con los ambientes adecuados para almacenar los medicamentos.					
	2	Observa que los consultorios médicos cuentan con equipos tecnológicos modernos para la atención de los pacientes					
	3	Observa que, en los laboratorios del centro de salud, se realizan los requerimientos para mejorar la atención al paciente					
	4	Considera que los reglamentos internos del centro de salud, están orientados a garantizar una atención adecuada					
	5	Considera que la programación de trabajo y salidas a campo que realiza el centro de salud, permite atender a los pacientes oportunamente					
	6	Considera que, la planificación que está realizando el centro de salud, se adecua con los protocolos de bioseguridad					
	7	Considera que, dentro de los objetivos planteados por el centro de salud, se encuentra el atenderlo en el tiempo adecuado					
	8	Considera que, dentro de los objetivos del centro de salud, está la implementación de protocolos de bioseguridad para la mejora en la atención					
	9	Considera que el personal del centro de salud planifica sus tiempos de atención					
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN	10	Considera que, el centro de salud cuenta con los suficientes medicamentos dentro de sus almacenes					
	11	Observa que, el centro de salud mantiene las instalaciones abastecidas con insumos de higiene personal para los pacientes.					
	12	Observa que, el centro de salud se encuentra abastecido con tecnología necesaria para la correcta atención de los pacientes					
	13	Considera que, el personal se encuentra capacitado para brindar una rápida atención					
	14	Visualiza que, el personal tiene la orientación adecuada para cumplir con los protocolos en la atención al paciente					
	15	Considera que, el centro de salud capacita a su personal para mejorar sus valores personales.					
	16	Considera que, la distribución del personal permite atenderlo con mayor rapidez					
	17	Observa que, el personal está distribuido de forma correcta para atender oportunamente al paciente					
	18	Considera que, la distribución del personal permite que se genere una atención más personalizada					
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN	19	Considera que, el personal del centro de salud, cumple todas sus funciones en el tiempo de atención					
	20	Observa que, el personal del centro de salud, desarrolla sus actividades de forma rápida y eficiente para mejorar la atención al paciente					
	21	Considera que, el proceso de atención en el centro de salud, permite que el personal cumpla sus funciones adecuadamente					
	22	Cuando lo atienden el personal del centro de salud, mantiene un comportamiento adecuado para la solución de sus principales problemas					
	23	Visualiza que, el personal de salud resuelve pacientemente sus dudas y/o problemas					
	24	Observa que el personal, cuando tiene algún conflicto interno, mantiene la cordialidad adecuada en la atención al paciente.					
DIMENSIÓN 4: CONTROL	25	Considera que, la puntualidad del personal del centro de salud, mejorara el tiempo de atención al paciente					
	26	Observa que, el personal del centro de salud, administra adecuadamente los tiempos de atención al paciente					
	27	Considera que, si el personal es puntual la atención brindada será adecuada					
	28	Considera que el centro de salud, inspecciona que los servicios se den de forma eficiente					
	29	Considera que el centro de salud, mantiene un registro de los equipos médicos que utiliza					
	30	Considera que el centro de salud, se preocupa por el mantenimiento del inmobiliario de uso común					
	31	Visualiza que, el personal del centro de salud, cuando le realiza el monitoreo, mantiene la confidencialidad de sus resultados médicos					
	32	Cuando el personal del centro de salud lo atiende, le solicita información necesaria para hacerle un correcto seguimiento.					
	33	Considera que, el personal del centro de salud, mantiene un seguimiento personalizado de su atención					

## Cuestionario N° 2: Calidad de Atención



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Estimado(a): mediante el siguiente cuestionario se pretende recolectar información acerca de la calidad de atención en el Centro de Salud de Rioja, para ello se debe utilizar la siguiente escala:

Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

Le solicitamos que pueda contestar las preguntas con total sinceridad, recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas.

Dimensión N°	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>	1	Considera que, los medicamentos e insumos que se usan durante la atención son los suficientes				
	2	Considera que, el personal del centro de salud, durante el tiempo que lo atienden, realiza sus funciones sin tener que				
	3	Visualiza que, el centro de salud distribuye al personal correctamente para que su atención sea en el tiempo que se le				
	4	Observa que, el personal del centro de salud, cuando realiza sus funciones, no divulga sus resultados médicos a terceras				
	5	Considera que, el personal del centro de salud se mantiene reservado con las muestras que se toman para sus análisis				
	6	Observa que, el centro de salud no oculta las negligencias médicas que se presentan				
<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	7	Visualiza que, el personal del centro de salud tiene un comportamiento adecuado para responder a los problemas de				
	8	Considera que, el centro de salud ordena a su personal tomando en cuenta su comportamiento para generar mejores				
	9	Considera que, el personal que llega al centro de salud en sus horarios establecidos tiene mejores valores personales				
	10	Observa que, el personal del centro de salud, prioriza la atención de las emergencias				
	11	Considera que, el personal del centro de salud, cuando lo atiende, genera soluciones a problemas que se presentan en				
	12	Observa que, el personal del centro de salud prioriza el seguimiento de los medicamentos que se le estén				
<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>	13	Visualiza que, el personal del centro de salud, se encuentra abastecido con los instrumentos necesarios para tener una				
	14	Observa que, el personal del centro de salud, soluciona rápidamente las inquietudes que presenta durante su atención				
	15	Considera que, el personal del centro de salud, actúa con celeridad durante el monitoreo de los medicamentos que le				
	16	Visualiza que el personal realiza los requerimientos necesarios para cumplir con la desinfección del centro de salud				
	17	Observa que, el centro de salud se mantiene abastecido con los insumos que los pacientes necesitan para su desinfección				
	18	Visualiza que, el centro de salud realiza constantemente mantenimiento de sus bienes, cumpliendo con los protocolos				
<b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>	19	Cuando es atendido, el personal para una atención personalizada usa implementos diferentes que con los demás				
	20	Cuando es atendido por el personal del centro de salud, le muestran sensibilidad en la solución de sus problemas				
	21	Considera que, el personal del centro de salud, hace uso correcto de los bienes para mejorar la atención del paciente				
	22	Considera que, el personal centro de salud, es tolerante en cada una de las áreas donde se encuentra laborando				
	23	Observa que, el personal del centro de salud, se mantiene tranquilo y tolerante cuando le realiza el seguimiento de la				
	24	Considera que, el personal del centro de salud lo escucha cuando usted le manifiesta molestias al colocarle alguna				
<b>DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES</b>	25	Observa que el personal, cuando llega al centro de salud, muestra amabilidad con los pacientes y sus compañeros de				
	26	Considera que, el personal es cordial cuando llega tarde a realizar sus funciones dentro del centro de salud				
	27	Observa que, el personal es sincero cuando se le está monitoreando con respecto a su enfermedad				
	28	Considera que, dentro de las programaciones anuales que tiene el centro de salud se considera mejorar las diferentes				
	29	Visualiza que, el centro de salud implementa maquetas, folios para mejorar la comprensión durante su consulta				
	30	Considera que, el centro de salud busca mantener en buen estado el inmobiliario de uso común				
	31	Considera que, el centro de salud hace uso eficiente de sus recursos financieros para mejorar los equipos médicos.				
	32	Considera que, el centro de salud busca mejorar su tecnología moderna medica para la atención al paciente.				
	33	Observa que, el personal del centro de salud se encuentra capacitado para manejar los equipos modernos				

## Anexo 5. Instrumento validado: Gestión Administrativa



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

N°	DIMENSIÓN / Ítems		Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
	VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN		M	D	A	M A	M	D	A	M A	M	D	A	M A	
<b>DIMENSIÓN: Planeación</b>															
1	Requerimientos	Visualiza que el centro de salud cuenta con los ambientes adecuados para almacenar los medicamentos.				X			X					X	
2		Observa que los consultorios médicos cuentan con equipos tecnológicos modernos para la atención de los pacientes			X				X				X		
3		Observa que, en los laboratorios del centro de salud, se realizan los requerimientos para mejorar la atención al paciente				X				X			X		
4	Plan anual	Considera que los reglamentos internos del centro de salud, están orientados a garantizar una atención adecuada				X			X					X	
5		Considera que la programación de trabajo y salidas a campo que realiza el centro de salud, permite atender a los pacientes oportunamente			X				X					X	
6		Considera que, la planificación que está realizando el centro de salud, se adecua con los protocolos de bioseguridad				X				X			X		
7	Objetivos	Considera que, dentro de los objetivos planteados por el centro de salud, se encuentra el atenderlo en el tiempo adecuado			X				X			X			
8		Considera que, dentro de los objetivos del centro de salud, está la implementación de protocolos de bioseguridad para la mejora en la calidad de atención			X				X			X			
9		Considera que el personal del centro de salud planifica sus tiempos de atención			X					X				X	
<b>DIMENSIÓN: Organización</b>															
10	Abastecimiento	Considera que, el centro de salud cuenta con los suficientes medicamentos dentro de sus almacenes				X			X					X	
11		Observa que, el centro de salud mantiene las instalaciones abastecidas con insumos de higiene personal para los pacientes.			X				X				X		
12		Observa que, el centro de salud se encuentra abastecido con tecnología necesaria para la correcta atención de los pacientes			X					X			X		
13	Capacitación	Considera que, el personal se encuentra capacitado para brindar una rápida atención				X			X			X			
14		Visualiza que, el personal tiene la orientación adecuada para cumplir con los protocolos en la atención al paciente				X			X					X	
15		Considera que, el centro de salud capacita a su personal para mejorar sus valores personales.			X				X					X	
16	Distribución del personal	Considera que, la distribución del personal permite atenderlo con mayor rapidez			X				X					X	
17		Observa que, el personal está distribuido de forma correcta para atender oportunamente al paciente				X			X			X			
18		Considera que, la distribución del personal permite que se genere una atención más personalizada				X				X				X	

DIMENSION: Dirección													
19	Cumplimiento de actividades	Considera que, el personal del centro de salud, cumple todas sus funciones en el tiempo de atención		X				X				X	
20		Observa que, el personal del centro de salud, desarrolla sus actividades de forma rápida y eficiente para mejorar la atención al paciente			X			X					X
21		Considera que, el proceso de atención en el centro de salud, permite que el personal cumpla sus funciones adecuadamente		X				X					X
22	Solución de conflictos	Cuando lo atienden el personal del centro de salud, mantiene un comportamiento adecuado para la solución de sus principales problemas			X			X				X	
23		Visualiza que, el personal de salud resuelve pacientemente sus dudas y/o problemas		X				X				X	
24		Observa que el personal, cuando tiene algún conflicto interno, mantiene la cordialidad adecuada en la atención al paciente.			X			X					X
DIMENSION: Control													
25	Puntualidad del personal	Considera que, la puntualidad del personal del centro de salud, mejorara el tiempo de atención al paciente		X				X					X
26		Observa que, el personal del centro de salud, administra adecuadamente los tiempos de atención al paciente		X				X				X	
27		Considera que si el personal es puntual, la atención brindada será adecuada			X			X				X	
28	Control de bienes y servicios	Considera que el centro de salud, inspecciona que los servicios se den de forma eficiente			X			X					X
29		Considera que el centro de salud, mantiene un registro de los equipos médicos que utiliza		X				X					X
30		Considera que el centro de salud, se preocupa por el mantenimiento del inmobiliario de uso común		X				X				X	
31	Monitoreo	Visualiza que, el personal del centro de salud, cuando le realiza el monitoreo, mantiene la confidencialidad de sus resultados médicos			X			X					X
32		Cuando el personal del centro de salud lo atiende, le solicita información necesaria para hacerle un correcto seguimiento.		X				X				X	
33		Considera que, el personal del centro de salud, mantiene un seguimiento personalizado de su atención			X			X					X

**Observaciones:**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del juez validador: Dra. Lupe Esther Grous Cortez D.N.I.: 07539368

Pertinencia<sup>1</sup>: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia<sup>2</sup>: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad<sup>3</sup>: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma del Experto Informante  
Metodóloga

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

N°	DIMENSIÓN / Ítems		Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
			M	D	A	M A	M	D	A	M A	M	D	A	M A	
<b>VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN</b>															
<b>DIMENSIÓN: Planeación</b>															
1	Requerimientos	Visualiza que el centro de salud cuenta con los ambientes adecuados para almacenar los medicamentos.			X			X				X			
2		Observa que los consultorios médicos cuentan con equipos tecnológicos modernos para la atención de los pacientes				X			X					X	
3		Observa que, en los laboratorios del centro de salud, se realizan los requerimientos para mejorar la atención al paciente			X					X					X
4	Plan anual	Considera que los reglamentos internos del centro de salud, están orientados a garantizar una atención adecuada				X			X				X		
5		Considera que la programación de trabajo y salidas a campo que realiza el centro de salud, permite atender a los pacientes oportunamente				X				X				X	
6		Considera que, la planificación que está realizando el centro de salud, se adecua con los protocolos de bioseguridad				X					X				X
7	Objetivos	Considera que, dentro de los objetivos planteados por el centro de salud, se encuentra el atenderlo en el tiempo adecuado				X			X				X		
8		Considera que, dentro de los objetivos del centro de salud, está la implementación de protocolos de bioseguridad para la mejora en la calidad de atención					X			X				X	
9		Considera que el personal del centro de salud planifica sus tiempos de atención				X				X				X	
<b>DIMENSIÓN: Organización</b>															
10	Abastecimiento	Considera que, el centro de salud cuenta con los suficientes medicamentos dentro de sus almacenes				X				X				X	
11		Observa que, el centro de salud mantiene las instalaciones abastecidas con insumos de higiene personal para los pacientes.				X				X				X	
12		Observa que, el centro de salud se encuentra abastecido con tecnología necesaria para la correcta atención de los pacientes				X				X					X
13	Capacitación	Considera que, el personal se encuentra capacitado para brindar una rápida atención				X				X				X	
14		Visualiza que, el personal tiene la orientación adecuada para cumplir con los protocolos en la atención al paciente				X				X				X	
15		Considera que, el centro de salud capacita a su personal para mejorar sus valores personales.					X				X				X
16	Distribución del personal	Considera que, la distribución del personal permite atenderlo con mayor rapidez				X				X				X	
17		Observa que, el personal está distribuido de forma correcta para atender oportunamente al paciente				X				X				X	
18		Considera que, la distribución del personal permite que se genere una atención más personalizada				X				X				X	
<b>DIMENSIÓN: Dirección</b>															

19		Considera que, el personal del centro de salud, cumple todas sus funciones en el tiempo de atención			X			X					X
20	Cumplimiento de actividades	Observa que, el personal del centro de salud, desarrolla sus actividades de forma rápida y eficiente para mejorar la atención al paciente			X			X					X
21		Considera que, el proceso de atención en el centro de salud, permite que el personal cumpla sus funciones adecuadamente			X			X					X
22	Solución de conflictos	Cuando lo atienden el personal del centro de salud, mantiene un comportamiento adecuado para la solución de sus principales problemas			X			X					X
23		Visualiza que, el personal de salud resuelve pacientemente sus dudas y/o problemas			X			X					X
24		Observa que el personal, cuando tiene algún conflicto interno, mantiene la cordialidad adecuada en la atención al paciente.											
<b>DIMENSIÓN: Control</b>													
25	Puntualidad del personal	Considera que, la puntualidad del personal del centro de salud, mejorara el tiempo de atención al paciente			X			X					X
26		Observa que, el personal del centro de salud, administra adecuadamente los tiempos de atención al paciente			X			X					X
27		Considera que si el personal es puntual, la atención brindada será adecuada				X			X				
28	Control de bienes y servicios	Considera que el centro de salud, inspecciona que los servicios se den de forma eficiente			X			X					X
29		Considera que el centro de salud, mantiene un registro de los equipos médicos que utiliza				X			X				X
30		Considera que el centro de salud, se preocupa por el mantenimiento del inmobiliario de uso común				X			X				
31	Monitoreo	Visualiza que, el personal del centro de salud, cuando le realiza el monitoreo, mantiene la confidencialidad de sus resultados médicos			X				X				X
32		Cuando el personal del centro de salud lo atiende, le solicita información necesaria para hacerle un correcto seguimiento.				X			X				X
33		Considera que, el personal del centro de salud, mantiene un seguimiento personalizado de su atención				X			X				

**Observaciones:**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del juez validador: Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños D.N.I.: 18099550

Pertinencia<sup>1</sup>: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia<sup>2</sup>: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo



Firma del Experto informante Especialista  
en Administración

Claridad<sup>3</sup>: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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





19		Considera que, el personal del centro de salud, cumple todas sus funciones en el tiempo de atención				X			X				X	
20	Cumplimiento de actividades	Observa que, el personal del centro de salud, desarrolla sus actividades de forma rápida y eficiente para mejorar la atención al paciente			X				X				X	
21		Considera que, el proceso de atención en el centro de salud, permite que el personal cumpla sus funciones adecuadamente			X			X					X	
22	Solución de conflictos	Cuando lo atienden el personal del centro de salud, mantiene un comportamiento adecuado para la solución de sus principales problemas			X				X				X	
23		Visualiza que, el personal de salud resuelve pacientemente sus dudas y/o problemas			X				X				X	
24		Observa que el personal, cuando tiene algún conflicto interno, mantiene la cordialidad adecuada en la atención al paciente.			X				X				X	
<b>DIMENSIÓN: Control</b>														
25	Puntualidad del personal	Considera que, la puntualidad del personal del centro de salud, mejorara el tiempo de atención al paciente			X				X				X	
26		Observa que, el personal del centro de salud, administra adecuadamente los tiempos de atención al paciente			X				X				X	
27		Considera que si el personal es puntual, la atención brindada será adecuada			X				X				X	
28	Control de bienes y servicios	Considera que el centro de salud, inspecciona que los servicios se den de forma eficiente			X				X				X	
29		Considera que el centro de salud, mantiene un registro de los equipos médicos que utiliza			X				X				X	
30		Considera que el centro de salud, se preocupa por el mantenimiento del inmobiliario de uso común			X				X				X	
31	Monitoreo	Visualiza que, el personal del centro de salud, cuando le realiza el monitoreo, mantiene la confidencialidad de sus resultados médicos			X				X				X	
32		Cuando el personal del centro de salud lo atiende, le solicita información necesaria para hacerle un correcto seguimiento.			X				X				X	
33		Considera que, el personal del centro de salud, mantiene un seguimiento personalizado de su atención			X				X				X	

**Observaciones:**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( x )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )  
 Apellidos y Nombres del juez validador: Mg. Luis Alberto Torres Cabanillas    D.N.I.: 08404690

Pertinencia<sup>1</sup>: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 Relevancia<sup>2</sup>: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad<sup>3</sup>: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



\_\_\_\_\_  
 Firma del Experto informante  
 Ing. Estadístico  
 CIP 49863

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

## Anexo 7. Instrumento validado: Calidad de Atención



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

N°	DIMENSIÓN / Ítems		Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
	VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
		DIMENSIÓN: Fiabilidad	D		A	A	D		A	A	D		A	A	
1	Tiempo de atención	Considera que, los medicamentos e insumos que se usan durante la atención son los suficientes				X			X					X	
2		Considera que, el personal del centro de salud, durante el tiempo que lo atienden, realiza sus funciones sin tener que consultar a otro personal.			X					X				X	
3		Visualiza que, el centro de salud distribuye al personal correctamente para que su atención sea en el tiempo que se le indicó			X				X				X		
4	Confidencialidad	Observa que, el personal del centro de salud, cuando realiza sus funciones, no divulga sus resultados médicos a terceras personas				X				X				X	
5		Considera que, el personal del centro de salud se mantiene reservado con las muestras que se toman para sus análisis				X			X				X		
6		Observa que, el centro de salud no oculta las negligencias médicas que se presentan			X				X					X	
		<b>DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta</b>													
7	Comportamiento del personal	Visualiza que, el personal del centro de salud tiene un comportamiento adecuado para responder a los problemas de los pacientes			X					X			X		
8		Considera que, el centro de salud ordena a su personal tomando en cuenta su comportamiento para generar mejores resultados en la atención				X			X					X	
9		Considera que, el personal que llega al centro de salud en sus horarios establecidos tiene mejores valores personales			X				X				X		
10	Atención oportuna	Observa que, el personal del centro de salud, prioriza la atención de las emergencias			X					X				X	
11		Considera que, el personal del centro de salud, cuando lo atiende, genera soluciones a problemas que se presentan en su atención				X			X					X	
12		Observa que, el personal del centro de salud prioriza el seguimiento de los medicamentos que se le estén suministrando			X					X			X		
13	Rapidez de atención	Visualiza que, el personal del centro de salud, se encuentra abastecido con los instrumentos necesarios para tener una mayor rapidez en la atención				X			X					X	
14		Observa que, el personal del centro de salud, soluciona rápidamente las inquietudes que presenta durante su atención			X					X			X		
15		Considera que, el personal del centro de salud, actúa con celeridad durante el monitoreo de los medicamentos que le estén suministrando				X			X					X	
		<b>DIMENSIÓN: Seguridad</b>													

16	Cumplimiento de protocolos	Visualiza que el personal realiza los requerimientos necesarios para cumplir con la desinfección del centro de salud			X				X			X		
17		Observa que, el centro de salud se mantiene abastecido con los insumos que los pacientes necesitan para su desinfección			X			X				X		
18		Visualiza que, el centro de salud realiza constantemente mantenimiento de sus bienes, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad				X			X				X	
<b>DIMENSDIÓN: Empatía</b>														
19	Atención individualizada	Cuando es atendido, el personal para una atención personalizada usa implementos diferentes que con los demás pacientes			X				X				X	
20		Cuando es atendido por el personal del centro de salud, le muestran sensibilidad en la solución de sus problemas			X				X			X		
21		Considera que, el personal del centro de salud, hace uso correcto de los bienes para mejorar la atención del paciente				X			X				X	
22	Paciencia del personal	Considera que, el personal centro de salud, es tolerante en cada una de las áreas donde se encuentra laborando			X				X			X		
23		Observa que, el personal del centro de salud, se mantiene tranquilo y tolerante cuando le realiza el seguimiento de la administración de alguna medicación			X				X				X	
24		Considera que, el personal del centro de salud lo escucha cuando usted le manifiesta molestias al colocarle alguna medicación				X				X			X	
25	Cordialidad del personal	Observa que el personal, cuando llega al centro de salud, muestra amabilidad con los pacientes y sus compañeros de trabajo				X			X				X	
26		Considera que, el personal es cordial cuando llega tarde a realizar sus funciones dentro del centro de salud			X				X			X		
27		Observa que, el personal es sincero cuando se le está monitoreando con respecto a su enfermedad												
<b>DIMENSIÓN: Aspectos tangibles</b>														
28	Ambiente físico	Considera que, dentro de las programaciones anuales que tiene el centro de salud se considera mejorar las diferentes instalaciones			X				X				X	
29		Visualiza que, el centro de salud implementa maquetas, folios para mejorar la comprensión durante su consulta				X			X			X		
30		Considera que, el centro de salud busca mantener en buen estado el inmobiliario de uso común				X			X				X	
31	Tecnología moderna	Considera que, el centro de salud hace uso eficiente de sus recursos financieros para mejorar los equipos médicos.			X				X				X	
32		Considera que, el centro de salud busca mejorar su tecnología moderna médica para la atención al paciente.			X				X			X		
33		Observa que, el personal del centro de salud se encuentra capacitado para manejar los equipos modernos			X				X				X	

**Observaciones:**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( X ) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )  
 Apellidos y Nombres del juez validador: Dra. Lupe Esther Grous Cortez D.N.I.: 07539368



Firma del Experto informante  
 Metodóloga

Pertinencia<sup>1</sup>: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia<sup>2</sup>: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad<sup>3</sup>: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

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

N°	DIMENSIÓN / Ítems		Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
	VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
DIMENSIÓN: Fiabilidad			D		A	A	D		A	A	D		A	A	
1	Tiempo de atención	Considera que, los medicamentos e insumos que se usan durante la atención son los suficientes			X				X					X	
2		Considera que, el personal del centro de salud, durante el tiempo que lo atienden, realiza sus funciones sin tener que consultar a otro personal.			X					X			X		
3		Visualiza que, el centro de salud distribuye al personal correctamente para que su atención sea en el tiempo que se le indicó			X				X					X	
4	Confidencialidad	Observa que, el personal del centro de salud, cuando realiza sus funciones, no divulga sus resultados médicos a terceras personas				X				X			X		
5		Considera que, el personal del centro de salud se mantiene reservado con las muestras que se toman para sus análisis				X				X			X		
6		Observa que, el centro de salud no oculta las negligencias médicas que se presentan			X				X					X	
<b>DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta</b>															
7	Comportamiento del personal	Visualiza que, el personal del centro de salud tiene un comportamiento adecuado para responder a los problemas de los pacientes				X				X				X	
8		Considera que, el centro de salud ordena a su personal tomando en cuenta su comportamiento para generar mejores resultados en la atención			X				X				X		
9		Considera que, el personal que llega al centro de salud en sus horarios establecidos tiene mejores valores personales				X				X				X	
10	Atención oportuna	Observa que, el personal del centro de salud, prioriza la atención de las emergencias			X					X			X		
11		Considera que, el personal del centro de salud, cuando lo atiende, genera soluciones a problemas que se presentan en su atención				X			X					X	
12		Observa que, el personal del centro de salud prioriza el seguimiento de los medicamentos que se le estén suministrando				X			X					X	
13	Rapidez de atención	Visualiza que, el personal del centro de salud, se encuentra abastecido con los instrumentos necesarios para tener una mayor rapidez en la atención			X					X			X		
14		Observa que, el personal del centro de salud, soluciona rápidamente las inquietudes que presenta durante su atención			X				X				X		
15		Considera que, el personal del centro de salud, actúa con celeridad durante el monitoreo de los medicamentos que le estén suministrando			X					X				X	
<b>DIMENSIÓN: Seguridad</b>															
16	Cumplimiento de protocolos	Visualiza que el personal realiza los requerimientos necesarios para cumplir con la desinfección del centro de salud				X			X					X	
17		Observa que, el centro de salud se mantiene abastecido con los insumos que los pacientes necesitan para su desinfección			X				X					X	
18		Visualiza que, el centro de salud realiza constantemente mantenimiento de sus bienes, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad			X				X				X		
<b>DIMENSIÓN: Empatía</b>															

19	Atención individualizada	Cuando es atendido, el personal para una atención personalizada usa implementos diferentes que con los demás pacientes			X				X				X	
20		Cuando es atendido por el personal del centro de salud, le muestran sensibilidad en la solución de sus problemas			X				X			X		
21		Considera que, el personal del centro de salud, hace uso correcto de los bienes para mejorar la atención del paciente				X				X				X
22	Paciencia del personal	Considera que, el personal centro de salud, es tolerante en cada una de las áreas donde se encuentra laborando			X				X				X	
23		Observa que, el personal del centro de salud, se mantiene tranquilo y tolerante cuando le realiza el seguimiento de la administración de alguna medicación				X				X				X
24		Considera que, el personal del centro de salud lo escucha cuando usted le manifiesta molestias al colocarle alguna medicación			X					X				X
25	Cordialidad del personal	Observa que el personal, cuando llega al centro de salud, muestra amabilidad con los pacientes y sus compañeros de trabajo				X				X				X
26		Considera que, el personal es cordial cuando llega tarde a realizar sus funciones dentro del centro de salud			X					X			X	
27		Observa que, el personal es sincero cuando se le está monitoreando con respecto a su enfermedad				X				X				X
<b>DIMENSIÓN: Aspectos tangibles</b>														
28	Ambiente físico	Considera que, dentro de las programaciones anuales que tiene el centro de salud se considera mejorar las diferentes instalaciones				X				X			X	
29		Visualiza que, el centro de salud implementa maquetas, folios para mejorar la comprensión durante su consulta			X					X			X	
30		Considera que, el centro de salud busca mantener en buen estado el inmobiliario de uso común			X					X				X
31	Tecnología moderna	Considera que, el centro de salud hace uso eficiente de sus recursos financieros para mejorar los equipos médicos.				X				X				X
32		Considera que, el centro de salud busca mejorar su tecnología moderna médica para la atención al paciente.			X					X			X	
33		Observa que, el personal del centro de salud se encuentra capacitado para manejar los equipos modernos				X					X			X

**Observaciones:**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( x ) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del juez validador: Dra.Yvette Cecilia Plasencia Mariños D.N.I.: 18099550



Pertinencia<sup>1</sup>: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia<sup>2</sup>: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Firma del Experto informante  
Especialista en Administración

Claridad<sup>3</sup>: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

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

N°	DIMENSIÓN / Ítems VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN		Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
			M	D	A	MA	M	D	A	MA	M	D	A	MA	
<b>DIMENSIÓN: Planeación</b>															
1	Requerimientos	Visualiza que el centro de salud cuenta con los ambientes adecuados para almacenar los medicamentos.				X			X				X		
2		Observa que los consultorios médicos cuentan con equipos tecnológicos modernos para la atención de los pacientes			X				X			X			
3		Observa que, en los laboratorios del centro de salud, se realizan los requerimientos para mejorar la atención al paciente				X				X			X		
4	Plan anual	Considera que los reglamentos internos del centro de salud, están orientados a garantizar una atención adecuada				X			X				X		
5		Considera que la programación de trabajo y salidas a campo que realiza el centro de salud, permite atender a los pacientes oportunamente			X				X				X		
6		Considera que, la planificación que está realizando el centro de salud, se adecua con los protocolos de bioseguridad				X				X			X		
7	Objetivos	Considera que, dentro de los objetivos planteados por el centro de salud, se encuentra el atenderlo en el tiempo adecuado			X				X			X			
8		Considera que, dentro de los objetivos del centro de salud, está la implementación de protocolos de bioseguridad para la mejora en la calidad de atención				X			X			X			
9		Considera que el personal del centro de salud planifica sus tiempos de atención			X					X			X		
<b>DIMENSIÓN: Organización</b>															
10	Abastecimiento	Considera que, el centro de salud cuenta con los suficientes medicamentos dentro de sus almacenes				X			X				X		
11		Observa que, el centro de salud mantiene las instalaciones abastecidas con insumos de higiene personal para los pacientes.			X				X			X			
12		Observa que, el centro de salud se encuentra abastecido con tecnología necesaria para la correcta atención de los pacientes			X					X			X		
13	Capacitación	Considera que, el personal se encuentra capacitado para brindar una rápida atención				X			X			X			
14		Visualiza que, el personal tiene la orientación adecuada para cumplir con los protocolos en la atención al paciente				X			X				X		
15		Considera que, el centro de salud capacita a su personal para mejorar sus valores personales.			X				X				X		
16	Distribución del personal	Considera que, la distribución del personal permite atenderlo con mayor rapidez			X				X				X		
17		Observa que, el personal está distribuido de forma correcta para atender oportunamente al paciente				X			X			X			
18		Considera que, la distribución del personal permite que se genere una atención más personalizada				X				X			X		
<b>DIMENSIÓN: Dirección</b>															
19	Cumplimiento de actividades	Considera que, el personal del centro de salud, cumple todas sus funciones en el tiempo de atención			X				X			X			
20		Observa que, el personal del centro de salud, desarrolla sus actividades de forma rápida y eficiente para mejorar la atención al paciente				X			X				X		

21		Considera que, el proceso de atención en el centro de salud, permite que el personal cumpla sus funciones adecuadamente			X				X				X	
22		Cuando lo atienden el personal del centro de salud, mantiene un comportamiento adecuado para la solución de sus principales problemas				X			X				X	
23	Solución de conflictos	Visualiza que, el personal de salud resuelve pacientemente sus dudas y/o problemas			X				X				X	
24		Observa que el personal, cuando tiene algún conflicto interno, mantiene la cordialidad adecuada en la atención al paciente.				X			X					X
<b>DIMENSIÓN: Control</b>														
25		Considera que, la puntualidad del personal del centro de salud, mejorara el tiempo de atención al paciente			X				X					X
26	Puntualidad del personal	Observa que, el personal del centro de salud, administra adecuadamente los tiempos de atención al paciente			X					X			X	
27		Considera que si el personal es puntual, la atención brindada será adecuada				X			X				X	
28		Considera que el centro de salud, inspecciona que los servicios se den de forma eficiente				X			X					X
29	Control de bienes y servicios	Considera que el centro de salud, mantiene un registro de los equipos médicos que utiliza			X					X				X
30		Considera que el centro de salud, se preocupa por el mantenimiento del inmobiliario de uso común			X					X			X	
31		Visualiza que, el personal del centro de salud, cuando le realiza el monitoreo, mantiene la confidencialidad de sus resultados médicos				X			X					X
32	Monitoreo	Cuando el personal del centro de salud lo atiende, le solicita información necesaria para hacerle un correcto seguimiento.			X					X			X	
33		Considera que, el personal del centro de salud, mantiene un seguimiento personalizado de su atención				X				X				X

**Observaciones:**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( X ) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del juez validador: Mg. Luis Alberto Torres Cabanillas D.N.I.: 08404690

Pertinencia<sup>1</sup>: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia<sup>2</sup>: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad<sup>3</sup>: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma del Experto informante  
Ing. Estadístico  
CIP 49863



**Anexo 8 Estadística del total de elemento**  
**Estadística del total de elemento de la variable Gestión Administrativa**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Visualiza que el centro de salud cuenta con los ambientes adecuados para almacenar los medicamentos.	65,87	145,069	,349	,828
2. Observa que los consultorios médicos cuentan con equipos tecnológicos modernos para la atención de los pacientes	65,76	143,682	,447	,825
3. Observa que, en los laboratorios del centro de salud, se realizan los requerimientos para mejorar la atención al paciente	65,74	146,778	,316	,829
4. Considera que los reglamentos internos del centro de salud, están orientados a garantizar una atención adecuada	65,66	146,240	,320	,829
5. Considera que la programación de trabajo y salidas a campo que realiza el centro de salud, permite atender a los pacientes oportunamente	65,61	147,909	,242	,831
6. Considera que, la planificación que está realizando el centro de salud, se adecua con los protocolos de bioseguridad	65,76	148,155	,220	,832
7. Considera que, dentro de los objetivos planteados por el centro de salud, se encuentra el atenderlo en el tiempo adecuado	65,89	148,179	,219	,832
8. Considera que, dentro de los objetivos del centro de salud, está la implementación de protocolos de bioseguridad para la mejora en la calidad de atención	65,86	149,449	,157	,834
9. Considera que el personal del centro de salud planifica sus tiempos de atención	65,79	146,697	,290	,830
10. Considera que, el centro de salud cuenta con los suficientes medicamentos dentro de sus almacenes	65,87	145,320	,341	,828
11. Observa que, el centro de salud mantiene las instalaciones abastecidas con insumos de higiene personal para los pacientes.	65,67	140,792	,531	,822
12. Observa que, el centro de salud se encuentra abastecido con tecnología necesaria para la correcta atención de los pacientes	65,87	143,479	,466	,825
13. Considera que, el personal se encuentra capacitado para brindar una rápida atención	65,77	141,728	,445	,825
14. Visualiza que, el personal tiene la orientación adecuada para cumplir con los protocolos en la atención al paciente	65,80	143,391	,424	,826
15. Considera que, el centro de salud capacita a su personal para mejorar sus valores personales.	65,80	144,742	,370	,828
16. Considera que, la distribución del personal permite atenderlo con mayor rapidez	65,66	145,909	,303	,830

17. Observa que, el personal está distribuido de forma correcta para atender oportunamente al paciente	65,70	144,157	,376	,827
18. Considera que, la distribución del personal permite que se genere una atención más personalizada	65,78	144,820	,353	,828
19. Considera que, el personal del centro de salud, cumple todas sus funciones en el tiempo de atención	65,77	144,589	,374	,827
20. Observa que, el personal del centro de salud, desarrolla sus actividades de forma rápida y eficiente para mejorar la atención al paciente	66,07	145,869	,318	,829
21. Considera que, el proceso de atención en el centro de salud, permite que el personal cumpla sus funciones adecuadamente	65,97	148,476	,219	,832
22. Cuando lo atienden el personal del centro de salud, mantiene un comportamiento adecuado para la solución de sus principales problemas	66,03	147,311	,252	,831
23. Visualiza que, el personal de salud resuelve pacientemente sus dudas y/o problemas	65,97	146,469	,294	,830
24. Observa que el personal, cuando tiene algún conflicto interno, mantiene la cordialidad adecuada en la atención al paciente.	65,98	145,463	,376	,828
25. Considera que, la puntualidad del personal del centro de salud, mejorara el tiempo de atención al paciente	66,12	148,701	,207	,832
26. Observa que, el personal del centro de salud, administra adecuadamente los tiempos de atención al paciente	65,93	147,360	,265	,831
27. Considera que si el personal es puntual , la atención brindada será adecuada	65,96	146,965	,251	,831
28. Considera que el centro de salud, inspecciona que los servicios se den de forma eficiente	65,93	148,160	,207	,833
29. Considera que el centro de salud, mantiene un registro de los equipos médicos que utiliza	65,78	143,724	,397	,827
30. Considera que el centro de salud, se preocupa por el mantenimiento del inmobiliario de uso común	65,82	144,456	,343	,828
31. Visualiza que, el personal del centro de salud, cuando le realiza el monitoreo, mantiene la confidencialidad de sus resultados médicos	65,91	144,508	,341	,828
32. Cuando el personal del centro de salud lo atiende, le solicita información necesaria para hacerle un correcto seguimiento.	65,95	140,442	,512	,823
33. Considera que, el personal del centro de salud, mantiene un seguimiento personalizado de su atención	66,02	145,159	,366	,828

## Estadística del total de elemento de la variable Calidad de Atención

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Considera que, los medicamentos e insumos que se usan durante la atención son los suficientes	66,86	138,530	,323	,823
2. Considera que, el personal del centro de salud, durante el tiempo que lo atienden, realiza sus funciones sin tener que consultar a otro personal.	66,87	135,095	,482	,817
3. Visualiza que, el centro de salud distribuye al personal correctamente para que su atención sea en el tiempo que se le indico	66,87	138,446	,362	,821
4. Observa que, el personal del centro de salud, cuando realiza sus funciones, no divulga sus resultados médicos a terceras personas	66,91	139,854	,283	,824
5. Considera que, el personal del centro de salud se mantiene reservado con las muestras que se toman para sus análisis	67,13	141,678	,225	,826
6. Observa que, el centro de salud no oculta las negligencias médicas que se presentan	67,03	140,436	,278	,824
7. Visualiza que, el personal del centro de salud tiene un comportamiento adecuado para responder a los problemas de los pacientes	67,09	140,601	,247	,825
8. Considera que, el centro de salud ordena a su personal tomando en cuenta su comportamiento para generar mejores resultados en la atención	67,16	142,416	,166	,828
9. Considera que, el personal que llega al centro de salud en sus horarios establecidos tiene mejores valores personales	67,26	143,132	,144	,828
10. Observa que, el personal del centro de salud, prioriza la atención de las emergencias	67,16	142,081	,198	,826
11. Considera que, el personal del centro de salud, cuando lo atiende, genera soluciones a problemas que se presentan en su atención	67,05	138,614	,338	,822
12. Observa que, el personal del centro de salud prioriza el seguimiento de los medicamentos que se le estén suministrando	67,06	141,155	,214	,826
13. Visualiza que, el personal del centro de salud, se encuentra abastecido con los instrumentos necesarios para tener una mayor rapidez en la atención	67,03	140,754	,219	,826
14. Observa que, el personal del centro de salud, soluciona rápidamente las inquietudes que presenta durante su atención	66,93	138,419	,350	,822
15. Considera que, el personal del centro de salud, actúa con celeridad durante el monitoreo de los medicamentos que le estén suministrando	67,01	139,000	,312	,823

16.	Visualiza que el personal realiza los requerimientos necesarios para cumplir con la desinfección del centro de salud	67,15	142,725	,170	,827
17.	Observa que, el centro de salud se mantiene abastecido con los insumos que los pacientes necesitan para su desinfección	67,39	143,391	,193	,826
18.	Visualiza que, el centro de salud realiza constantemente mantenimiento de sus bienes, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad	67,32	142,482	,197	,826
19.	Cuando es atendido, el personal para una atención personalizada usa implementos diferentes que con los demás pacientes	67,13	142,918	,141	,828
20.	Cuando es atendido por el personal del centro de salud, le muestran sensibilidad en la solución de sus problemas	66,95	138,448	,358	,822
21.	Considera que, el personal del centro de salud, hace uso correcto de los bienes para mejorar la atención del paciente	66,83	136,328	,446	,819
22.	Considera que, el personal centro de salud, es tolerante en cada una de las áreas donde se encuentra laborando	66,88	136,733	,377	,821
23.	Observa que, el personal del centro de salud, se mantiene tranquilo y tolerante cuando le realiza el seguimiento de la suministración de alguna medicación	66,87	136,314	,434	,819
24.	Considera que, el personal del centro de salud lo escucha cuando usted le manifiesta molestias al colocarle alguna medicación	66,84	135,564	,446	,818
25.	Observa que el personal, cuando llega al centro de salud, muestra amabilidad con los pacientes y sus compañeros de trabajo	66,87	137,214	,389	,820
26.	Considera que, el personal es cordial cuando llega tarde a realizar sus funciones dentro del centro de salud	66,88	136,070	,450	,818
27.	Observa que, el personal es sincero cuando se le está monitoreando con respecto a su enfermedad	66,74	137,136	,369	,821
28.	Considera que, dentro de las programaciones anuales que tiene el centro de salud se considera mejorar las diferentes instalaciones	66,88	139,262	,272	,825
29.	Visualiza que, el centro de salud implementa maquetas, folios para mejorar la comprensión durante su consulta	66,79	135,293	,448	,818
30.	Considera que, el centro de salud busca mantener en buen estado el inmobiliario de uso común	66,86	134,893	,510	,816
31.	Considera que, el centro de salud hace uso eficiente de sus recursos financieros para mejorar los equipos médicos.	66,93	137,770	,349	,822
32.	Considera que, el centro de salud busca mejorar su tecnología moderna médica para la atención al paciente.	66,84	135,511	,466	,818
33.	Observa que, el personal del centro de salud se encuentra capacitado para manejar los equipos modernos	66,99	136,603	,430	,819

## Anexo 9 Base de Datos. Gestión Administrativa

VARIABLE 1: Gestión Administrativa																																		
PLANEACION									ORGANIZACIÓN									DIRECCION						CONTROL										
REQUERIMIENTO			PLAN ANUAL			OBJETIVOS			ABASTECIMIENTO			CAPACITACION			DISTRIBUCION DEL PERSONAL			CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES			SOLUCION DE CONFLICTOS			PUNTUALIDAD DEL PERSONAL			CONTROL DE BIENES Y SERVICIOS			MONITOREO				
V1D11P1	V1D11P2	V1D11P3	V1D12P4	V1D12P5	V1D12P6	V1D13P7	V1D13P8	V1D13P9	V1D21P10	V1D21P11	V1D21P12	V1D22P13	V1D22P14	V1D22P15	V1D23P16	V1D23P17	V1D23P18	V1D31P19	V1D31P20	V1D31P21	V1D32P22	V1D32P23	V1D32P24	V1D41P25	V1D41P26	V1D41P27	V1D42P28	V1D42P29	V1D42P30	V1D43P31	V1D43P32	V1D43P33		
S1	2	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	1	2	3	2	1	3	4	3	1	5	2	3
S2	1	2	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	3	3	2	1	1	1	3	2	1	1	1	3	2	2	2	3	
S3	3	2	3	2	1	3	3	3	4	3	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	3	3	4	3	1	2	3	2	1	2	1			
S4	3	3	2	2	1	1	2	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1	1	2	1	3	3	4	2	2	1	1	2	2	1	3	1	3	
S5	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	3	1	1	1	2	2	3	3	4	3	3	3		
S6	4	3	2	3	3	2	1	1	3	4	2	3	3	3	2	2	1	1	2	2	3	4	4	3	4	1	1	2	2	2	3	3		
S7	3	3	4	4	2	1	2	1	1	1	2	2	3	3	3	4	3	2	1	1	2	2	3	3	4	3	2	1	2	2	1	3	2	
S8	1	1	2	2	3	3	4	3	2	1	2	3	3	4	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
S9	1	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	3	2	3	2	3	2	2	1	1	2	3	4	1	5		
S10	1	3	2	1	2	3	4	3	2	1	2	3	1	3	2	1	2	3	4	3	2	1	2	3	1	4	1	3	2	1	2	3	4	
S11	3	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	4	4	3	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3	4	3	
S12	3	4	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	3	1	4	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	3	4	3	2	3	3	3		
S13	4	3	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	1	1	2	2	1	1	1	2	3	3	4	4	3		
S14	3	2	3	3	4	4	4	1	1	2	3	3	4	3	2	3	1	4	3	3	2	1	4	3	1	1	3	4	4	3	2	2	3	
S15	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	4	3	2	3	1	3	2	3	3	1	3	3	2		
S16	4	3	1	4	3	1	3	4	1	2	4	1	3	4	1	3	4	1	3	4	1	2	4	1	3	2	4	1	2	3	4	3	1	
S17	3	2	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3	4	3	2	3	1	4	3	2	2	1	4	3	2	2	1	1	4	3	2	5	3	
S18	4	3	1	4	3	1	3	4	1	2	4	1	3	4	1	3	4	1	2	4	1	3	4	1	3	2	4	1	2	3	4	3	1	
S19	4	4	3	2	2	1	2	3	4	2	1	1	3	4	2	1	1	3	4	2	3	2	1	1	4	3	2	1	1	4	3	2	3	
S20	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	2	2	4	4	3	2	4	4	3	1	2	2	4	3	2	4	4	3	3	2	4	3	3	
S21	2	3	4	3	2	1	2	2	3	2	3	4	4	3	2	1	1	2	3	1	2	4	4	3	4	3	2	2	1	3	3	4	2	
S22	2	2	3	4	3	4	4	2	3	3	4	2	1	1	4	3	2	1	1	3	2	4	1	3	3	2	2	1	4	4	3	2	3	
S23	4	4	3	3	2	2	1	4	3	1	4	3	2	2	2	1	3	4	3	1	2	3	4	3	1	3	4	4	3	2	5	3		
S24	1	2	3	4	3	3	2	1	2	2	3	3	4	4	4	3	2	2	3	2	4	3	2	1	2	2	1	3	4	4	3	2	3	
S25	3	3	3	3	3	4	3	2	3	1	4	3	2	1	4	4	3	2	2	2	3	1	1	3	4	3	1	3	2	3	4	3	2	
S26	3	3	4	4	2	1	2	2	3	4	4	3	2	1	2	2	3	3	4	3	3	3	1	2	3	4	4	3	2	1	2	3	4	
S27	1	4	3	3	2	1	1	2	3	2	4	1	3	2	3	3	4	1	4	3	3	3	2	2	2	3	1	4	3	3	2	3		
S28	1	3	2	2	1	2	3	4	4	4	3	1	3	3	2	1	3	2	1	2	4	3	2	3	2	1	3	1	4	4	3	2	4	
S29	2	1	3	4	4	3	2	1	1	2	3	4	4	3	3	3	2	2	4	3	2	1	3	1	3	4	4	2	3	3	4	2		
S30	1	2	3	4	3	4	2	1	3	3	4	3	2	2	1	1	2	3	4	1	2	3	3	4	4	1	3	2	2	1	3	4	3	

S31	1	3	3	2	1	4	3	4	2	2	1	3	1	2	3	1	2	3	3	4	2	1	2	3	3	2	1	3	1	3	4	2	3	
S32	1	2	1	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	1	1	3	3	4	2	2	2	3	4	2	3	4	3	2	3	
S33	1	4	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	2	4	4	3	2	1	3	4	2	1	3	2	3	4	1	1	2	2	3	4	3	
S34	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	1	3	1	2	1	2	2	1	2	
S35	2	3	1	3	4	2	3	2	3	4	3	2	1	2	3	4	3	2	2	2	1	1	3	3	1	2	3	4	4	3	2	1	2	
S36	3	1	2	3	4	4	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2	3	2	1	3	2	1	1	2	3	4	3	1	3	1	3	1	
S37	1	2	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	1	3	2	2	1	3	1	3	3	2	1	3	1	
S38	2	2	1	3	4	3	3	1	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	3	4	4	2	2	2	2	3	3	3	1	
S39	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	1	3	3	1	3	2	3	3	1	2	4	2	1	2	3	4	3	2	2	
S40	1	3	1	2	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	1	2	3	3	1	3	4	2	2	2	1	3	1	
S41	1	3	4	1	2	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	4	1	4	4	2	1	3	2	2	2	3	3	4	3	3	2	
S42	1	1	2	3	4	1	3	3	2	2	3	3	4	4	2	3	1	2	2	1	2	1	3	3	3	3	2	1	3	2	1	3	2	
S43	4	3	3	4	4	2	1	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	3	4	1	3	2	1	3	3	4	1	2	3	1	1	4	1	
S44	3	4	3	3	3	2	1	1	2	3	3	4	5	1	2	3	4	3	3	1	4	4	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	
S45	3	2	2	1	1	2	2	4	3	1	3	2	3	3	3	2	4	2	3	1	2	3	4	1	3	2	1	2	3	1	4	3	3	
S46	2	3	2	3	2	3	1	1	3	2	4	3	3	2	4	3	3	4	2	3	1	4	3	3	1	2	3	4	3	1	3	4	2	
S47	1	3	2	2	2	2	3	1	4	3	3	3	2	2	1	3	4	3	1	3	2	1	4	3	3	2	1	3	1	4	2	3	2	
S48	3	1	2	4	4	3	2	1	1	2	3	3	4	4	3	2	1	3	2	4	3	1	2	2	1	3	1	4	3	2	2	1	1	
S49	4	3	2	2	2	1	2	3	3	3	1	1	2	2	3	3	4	4	3	2	1	1	1	2	2	2	3	1	1	4	3	2	2	
S50	3	2	2	1	3	3	4	1	4	3	4	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	1	1	3	3	1	4	3	2	2	1	2		
S51	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	1	2	2	1	3	4	3	2	2	1	3	1	4	1	2	2	3	4	3	3	2	1	
S52	3	3	2	3	3	4	3	3	2	1	2	3	3	3	3	4	3	2	2	1	1	2	3	3	1	4	3	2	1	1	2	3	3	
S53	1	3	3	2	1	1	2	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	1	2	1	1	3	1	3	4	3	2	1	1	
S54	1	1	2	3	2	2	1	1	2	2	3	1	3	2	4	4	3	3	3	1	3	1	2	1	1	2	1	1	1	3	3	4	3	
S55	2	1	3	3	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	3	4	3	2	2	3	1	4	3	2	2	1	2	3	3	4	1	1	2	
S56	1	3	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3	4	3	2	2	1	3	4	3	2	2	1	2	1	3	4	1	3	2	
S57	3	1	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3	4	3	2	2	1	3	4	1	2	2	1	2	1	3	4	1	1	2	
S58	1	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	1	1	3	3	2	1	4	3	1	1	1	2	1	2	3	
S59	2	3	3	1	4	4	2	1	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	
S60	2	2	2	2	2	1	1	2	3	4	1	2	1	3	4	2	1	3	2	1	4	1	4	3	3	1	2	1	2	2	1	1	3	
S61	3	3	3	2	2	2	1	3	4	2	4	3	3	2	4	2	3	4	3	3	1	1	2	2	1	1	2	3	4	1	2	4	2	
S62	2	2	2	2	2	1	3	2	4	3	2	5	5	4	4	3	3	3	2	1	1	2	2	1	1	3	3	3	4	4	4	4	2	
S63	2	2	3	1	4	1	2	4	3	2	1	2	3	2	3	4	2	4	3	2	1	2	1	2	1	1	3	4	2	1	2	1	2	
S64	4	2	1	2	3	4	4	2	3	3	3	2	1	2	4	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	4	4	1	1
S65	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	4	5	4	4	3	3	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	
S66	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	3	3	3	1	1	3	1	2	1	2	1	
S67	1	3	3	1	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	3	4	3	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	4	1	1	2
S68	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	
S69	1	3	1	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	4	1	3	3	2	1	3	2	1	3	2	2	1	1	2
S70	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	2

S71	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	4
S72	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	3	3	1	3	4	4	3	4	3	3	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2
S73	2	2	2	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	2	3	4	1	2	4	3	1	3	1	2	1	1	1	1	2	3
S74	2	2	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	1	4	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	
S75	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1
S76	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	3	3	3	1	4	4	4	4	3	3	2	2	1	2	1	1	1	1	1
S77	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	2	1	2	2	3
S78	3	1	1	2	3	3	1	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	3	2	2	3	1	4	1	4	3	3	2
S79	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	3	1	3	1	4	1	1
S80	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	4	3	3	1	2	2	1	1	1	1	2	2	3	3	2
S81	2	4	1	2	3	1	3	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	1	3	1	4	3	1	2	3
S82	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	3	1	3	1	1
S83	4	3	3	1	2	4	2	2	2	2	3	3	3	4	3	2	2	1	3	3	1	1	4	3	2	3	4	1	3	2	3	2	1
S84	3	3	2	4	4	3	1	1	1	2	3	3	4	4	3	2	2	1	3	4	3	1	2	2	1	1	3	1	3	1	2	1	4
S85	3	1	2	2	2	2	3	4	4	3	3	3	2	2	1	3	4	3	3	3	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1
S86	2	2	1	2	3	2	3	2	1	3	1	1	3	2	3	1	1	2	2	2	1	1	3	2	2	1	2	3	1	2	3	3	3
S87	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	1	2	3	3	1	2	1	1	1	2	1	3	2	2
S88	3	2	2	2	3	3	1	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	2	1	2	2	1	3	2	1
S89	3	3	3	2	2	2	1	1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	2	3	3	2	2	1	1	1	3	2	3	2	1
S90	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	3	2	1	1	2	2	1	3	1
S91	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	1	3	3	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	2
S92	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1
S93	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	3	3	3	1	1	2	2	2	1	3	1	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1
S94	2	2	2	1	1	1	1	3	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	1	1	1	2	4	2	1	1	1	1	1
S95	2	1	1	1	3	3	2	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	3	1	2	1
S96	2	3	1	3	4	3	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	3	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2
S97	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	3	1	2	2	2	2	1	1	1	1
S98	1	1	1	2	2	2	3	3	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	1	1	1	2	2	2	3	4	2	1	1	2	2	1	1
S99	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	4	4	3	2	1	2	1	1	1	2	2	3	1	2	2	1	1	1	1
S100	2	2	2	1	1	3	3	4	3	2	2	3	3	1	1	4	4	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	1	1	1
S101	3	3	3	2	2	3	4	2	3	4	2	2	1	1	2	3	2	1	2	3	2	2	1	1	2	2	2	3	2	4	1	1	1
S102	2	2	3	3	3	4	1	1	3	3	3	3	2	2	2	1	1	3	4	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	3	1	1	1
S103	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	1	3	1	3	1	1	2	1
S104	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	3	3	2	2	2	1	1	1	3	3	2	2	2	1	1	1	1
S105	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	2	1	1	1	2	3	3	2	1	1	1
S106	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	2	1	3	2	1	3	2	1	1	1	1	2	2	1	3	2	1	2	1	1	1	1
S107	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	3	1	2	2	1	1	1
S108	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1
S109	3	2	3	1	1	2	1	3	2	1	2	1	3	2	1	3	2	1	2	1	1	2	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	1
S110	2	1	2	1	1	2	1	3	2	1	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	3	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1

S111	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	1	1	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2		
S112	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1		
S113	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1		
S114	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2			
S115	1	1	2	2	3	3	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2			
S116	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1			
S117	1	1	1	2	2	2	1	3	3	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2			
S118	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2		
S119	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2	1	1	2	2	1	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2			
S120	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1			
S121	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2		
S122	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1		
S123	1	1	2	2	3	1	2	3	1	3	1	2	1	2	1	2	3	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2		
S124	2	3	2	3	1	2	4	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1		
S125	1	2	3	2	1	3	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1		
S126	1	3	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	3	1	2	1	2	
S127	1	2	1	1	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	1	1		
S128	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	1	1	1	1	
S129	1	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	2	1	2	1	2	2		
S130	2	2	1	1	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	
S131	1	1	2	2	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	
S132	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
S133	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	3	1	2	1	1	1	2	3	2	1	3	1	3	4	1	2	1	1	1		
S134	1	1	3	4	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	3	1	1	2	3	4	1	3	3		
S135	2	1	2	3	2	4	1	1	2	3	1	1	4	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	3	4	1	1	1	2	3	1	1		
S136	1	3	4	2	1	2	1	2	1	3	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	2	3	2	3	4	1	1	1	1	1		
S137	2	1	2	3	4	1	1	1	1	1	2	3	4	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	3	4	2	3	2	1	2	1	1		
S138	2	1	3	2	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2		
S139	1	1	3	2	4	1	2	1	4	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	1	1	3	2	1	3	2	1	4	2	2		
S140	1	2	3	4	2	1	2	1	2	3	4	2	3	2	1	2	1	1	2	1	3	2	1	2	2	3	4	3	2	1	1	2	1	1		
S141	1	2	1	3	4	2	1	2	1	2	1	3	4	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	3	4	2	3	1	1	2	2	2		
S142	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	4	1	1	1	
S143	1	2	1	3	4	1	2	4	2	1	2	1	1	2	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	4	2	1	1	
S144	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
S145	1	2	3	4	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	3	2	1	2	2	2	
S146	1	1	2	2	1	2	3	2	3	2	1	3	4	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	4	2	3	2	1	1	1	
S147	2	1	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	1	3	2	1	2	1	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	3	1	1	2	1	1
S148	1	1	2	2	3	3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	3	1	2	3	1	2	1	1	2	2	1	1	
S149	1	2	3	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	
S150	1	1	1	2	2	3	1	2	3	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	3	1	2	2	2
S151	1	2	3	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	
S152	1	1	1	2	2	3	1	2	3	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	3	1	2	2	2	2	



**Base de datos.  
Calidad de Atención**

**VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCION**

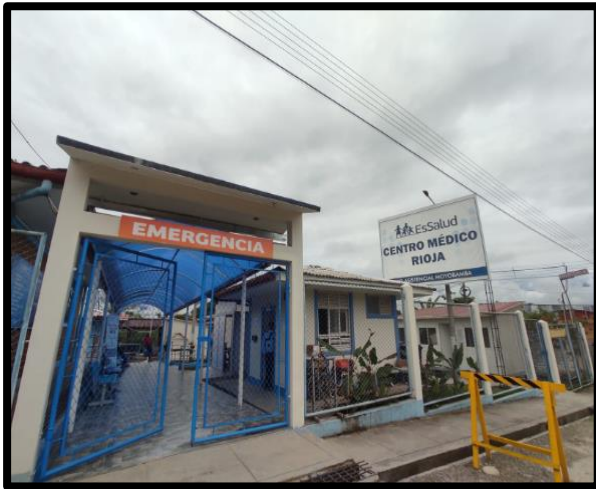
	FIABILIDAD			CAPACIDAD DE RESPUESTA									SEGURIDAD			EMPATIA						ASPECTOS TANGIBLES											
	TIEMPO DE ATENCION			CONFIDENCIALIDAD			COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL			ATENCION OPORTUNA			RAPIDEZ DE ATENCION			CUMPLIMIENTO DE PROTOCOLOS			ATENCION INDIVIDUALIZADA			PACIENCIA DEL PERSONAL			CORDIALIDAD DEL PERSONAL			AMBIENTE FISICO			TECNOLOGIA MODERNA		
	V2D1I1P1	V2D1I1P2	V2D1I1P3	V2D1I2P4	V2D1I2P5	V2D1I2P6	V2D2I1P7	V2D2I1P8	V2D2I1P9	V2D2I2P10	V2D2I2P11	V2D2I2P12	V2D2I3P13	V2D2I3P14	V2D2I3P15	V2D3I1P16	V2D3I1P17	V2D3I1P18	V2D4I1P19	V2D4I1P20	V2D4I1P21	V2D4I2P22	V2D4I2P23	V2D4I2P24	V2D4I3P25	V2D4I3P26	V2D4I3P27	V2D5I1P28	V2D5I1P29	V2D5I1P30	V2D5I2P31	V2D5I2P32	V2D5I2P33
S1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	3	3	2	3	1	4	3	2	2	2	1	1	1	2	2	3	1	4	3	2
S2	3	1	2	2	1	3	3	3	3	1	1	4	3	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	1	4	2	1	1	3		
S3	4	3	2	1	1	3	4	1	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	1	1	2	
S4	3	2	2	1	1	1	1	2	1	3	1	4	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	
S5	3	1	1	3	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	5	2	1	3	2	
S6	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	1	3	4	2	1	2	
S7	3	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4	2	2	1	3	2	1	
S8	1	1	3	3	4	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	4	1	2	2	2	3	2	
S9	1	3	1	3	2	2	3	3	3	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	1	4	1		
S10	3	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	1	2	4	4	4	3	2	2	2	3	3	1	3	3	2	2	
S11	3	2	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	1	2	5	1	1	2	
S12	3	1	1	2	3	3	3	3	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	4	4	1	3	4	3	2	2	
S13	3	2	1	1	4	2	1	3	2	2	1	4	4	3	2	1	2	2	3	2	1	3	2	3	2	3	1	4	4	3	2	1	
S14	3	2	1	3	4	3	2	1	1	2	2	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2		
S15	1	1	2	4	3	1	2	3	1	3	2	1	3	4	3	1	4	2	1	3	4	1	3	4	1	3	4	1	3	4	1	3	3
S16	1	1	2	1	1	4	1	3	2	1	1	4	1	2	1	1	2	3	4	3	2	1	1	4	3	3	2	1	4	3	2	4	1
S17	1	3	2	4	3	1	4	1	1	3	4	1	3	4	3	1	2	3	1	3	4	1	3	4	1	3	4	1	3	4	1	3	4
S18	4	3	2	1	1	4	3	1	2	1	1	4	1	2	1	1	2	1	4	3	2	1	1	4	3	2	1	4	3	2	4	1	
S19	1	2	4	3	2	1	2	2	1	3	4	2	3	2	1	1	2	2	1	1	3	2	1	1	1	2	2	2	1	3	4	4	2
S20	1	3	4	2	1	3	4	5	3	2	3	3	4	2	1	4	2	1	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	1	4	4	2	3
S21	1	2	3	4	1	2	1	3	1	3	4	2	2	2	4	3	2	1	2	2	3	3	4	4	3	2	1	2	2	5	3	4	3
S22	4	1	2	3	1	1	1	1	2	1	2	2	3	3	4	4	2	3	1	3	2	2	1	3	4	4	3	1	3	2	4	3	4
S23	2	3	1	3	1	4	2	2	4	3	2	4	4	3	2	2	1	3	2	4	3	2	2	3	4	3	4	3	2	2	3	4	3
S24	2	3	2	4	1	1	2	1	1	1	2	1	4	3	2	2	1	2	2	3	4	4	3	4	2	2	3	4	3	2	2	3	4
S25	4	3	3	1	2	1	2	1	2	1	3	1	4	2	3	2	2	1	1	2	3	3	2	4	4	3	2	3	3	1	4	2	
S26	4	4	2	3	2	2	2	2	1	3	3	1	4	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	2
S27	4	3	2	4	2	2	1	4	1	1	3	2	2	3	4	3	1	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	1	2	3	4	3	
S28	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	3	1	2	3	4	2	1	2	1	2	2	3	4	4	3	3	2	1	2	2	3	4	3
S29	4	3	3	2	2	1	1	2	4	3	3	4	2	3	4	1	2	2	1	3	4	3	3	2	2	4	3	3	2	3	4	3	4
S30	4	3	3	3	2	2	2	1	3	4	2	2	2	3	1	2	2	2	3	3	4	3	2	3	4	2	3	3	2	2	3	4	4

S31	3	3	3	2	4	3	1	2	2	1	3	4	4	3	3	1	2	1	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3	4	3	2	4	3	
S32	2	2	2	2	3	4	3	3	4	4	4	2	2	3	3	1	2	1	1	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
S33	3	4	2	2	2	1	1	2	1	4	1	3	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	4	3	3	4	3		
S34	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	3	2	2	3	4	1	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3		
S35	3	5	3	1	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	4	1	2	3	2	1	3	4	4	3	2	3	3	4	3	2	1	3	2	
S36	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	4	1	1	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	
S37	2	2	2	1	2	3	3	1	1	1	2	2	1	4	3	2	2	2	2	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	
S38	4	3	3	3	2	2	2	1	3	3	2	3	4	3	3	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	4	2	3	2	1	
S39	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	4	2	1	2	1	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	
S40	3	3	2	4	4	4	3	1	1	2	2	2	1	3	4	4	1	2	3	1	3	2	2	3	4	4	3	2	2	1	3	3		
S41	1	4	2	2	2	3	1	3	4	1	1	2	1	2	3	4	1	2	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	2	4	4	3		
S42	1	2	2	2	2	4	2	2	1	1	1	2	4	3	2	3	2	1	1	4	2	4	3	3	2	4	4	2	1	2	2	2	3	
S43	1	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	3	1	2	3	2	3	4	4	2	1	2	1	2	3	3	4	3	3	
S44	2	3	4	4	2	2	2	2	1	1	3	4	2	3	3	3	1	3	2	2	2	1	3	4	4	3	5	3	3	4	3	2	3	
S45	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	4	1	1	2	1	3	1	2	2	3	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	4	2	2	
S46	1	4	3	3	3	2	2	1	2	3	4	1	1	3	2	4	1	3	2	2	4	4	3	3	2	2	3	2	4	3	3	2	3	
S47	2	3	2	1	2	1	4	3	3	4	4	4	3	3	2	1	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	
S48	1	1	1	1	2	3	1	4	3	2	1	1	1	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	1	3	3	4	4	3	3	2	2	3	
S49	2	1	3	1	2	1	1	1	1	2	2	2	3	1	1	3	3	4	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	1
S50	3	1	3	2	1	4	3	1	1	2	1	2	1	1	1	3	3	2	1	3	3	4	4	3	2	2	2	2	3	3	4	3	1	
S51	3	4	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	4	2	
S52	3	3	3	2	2	2	1	3	1	4	3	2	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	1	2	3	3	3	4	3	
S53	3	4	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	4	3	2	2	2	1	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	1	2	2	2	
S54	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	
S55	3	1	3	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	1	2	2	3	
S56	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3	
S57	4	3	2	1	2	2	2	1	3	2	4	3	1	1	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3
S58	4	3	4	4	4	4	2	3	1	1	2	1	2	2	3	2	1	1	1	4	4	4	3	3	2	2	1	3	3	4	4	3	2	
S59	3	3	2	2	1	2	1	2	5	1	3	2	3	3	3	1	1	2	2	2	1	2	3	3	4	2	1	5	4	3	1	3	3	
S60	4	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	3	2	2	1	3	2	2	5	4	2	3	2	2	
S61	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	4	3	2	1	2	1	2	2	1	4	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	4	
S62	2	2	2	3	1	2	1	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	1	4	1	1	5	4	4	3	3	3	3	2	2	3	1	1	
S63	4	2	1	2	1	2	4	3	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	5	2	2	4	4	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	
S64	3	3	4	4	2	3	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	4	3	2	1	2	1	4	4	3	3	2	1	3	3	
S65	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	3	3	2	2	1	2	3	4	4	3	5	3	3	3	3	
S66	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	4	3	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	2	2	3	
S67	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	4	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	
S68	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	4	5	4	4	3	3	2	2	2	1	2	3		
S69	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	
S70	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	

S71	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	1	3	1	1	4	3	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	3	2
S72	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	2	1	
S73	4	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	3	1	2	4	4	1	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	
S74	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	1	2		
S75	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	1	
S76	2	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	4	4	3	
S77	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	3	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	
S78	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1
S79	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	
S80	3	2	2	1	1	1	1	1	2	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	4	4	3	3	3
S81	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	1	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2
S82	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	3	1	1	3	4	3	2	2	2	1	1	1	2	3	3	3	2	2
S83	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	3	4	3	2	2	1	1	2	2	3	3	4	3	2	
S84	3	3	4	2	2	3	4	4	3	2	1	2	2	3	3	3	4	4	2	2	2	2	1	3	3	4	4	3	3	2	2	3	
S85	3	3	2	2	2	1	4	3	3	4	4	4	3	3	2	1	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3
S86	2	2	3	3	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	4	2	1	2	2	3	3	1	1	2	3	2	2	2	1
S87	2	2	2	1	1	1	2	3	1	2	3	2	1	2	3	2	1	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2	2	3	3	2	3	3
S88	2	2	3	3	2	2	2	2	1	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	1	1	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	1	2
S89	3	3	2	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	3	3	1	1	1	2	2	3	3
S90	3	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	2	2	3	1	2	2	1	1	3	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	1	1	1
S91	1	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	1	1	1	2	2	3	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	3	3	2	
S92	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	
S93	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	2	2	3	2	1
S94	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	3	1	1
S95	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	4	4	2	1	2	1	3	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2
S96	1	2	3	2	2	3	3	1	1	2	2	1	1	3	3	4	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	4	1	1	2	2
S97	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	3	3	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1
S98	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	3	4	1	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	3	2	1	1	2
S99	2	2	2	2	2	3	3	3	1	4	4	4	3	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	2	1
S100	3	3	3	2	2	4	3	1	1	2	2	3	3	4	4	2	2	2	3	1	1	1	2	3	1	4	2	3	1	2	2	1	1
S101	3	3	3	3	2	2	2	1	1	4	4	2	2	3	2	2	2	1	1	3	3	2	2	1	1	4	2	1	2	3	2	1	1
S102	3	3	3	2	2	2	1	1	1	4	3	3	2	2	1	1	2	1	3	2	2	1	1	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2
S103	2	2	2	1	1	1	4	3	3	1	1	2	2	3	3	4	2	1	2	2	3	3	3	2	2	1	1	3	3	3	2	2	2
S104	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1
S105	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	3	3	1	1	1	1	2	2	2
S106	2	2	2	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	2	2	1	1	3	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1
S107	3	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	3	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1
S108	2	2	1	1	1	3	3	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1
S109	1	1	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	1	1	1	1	1
S110	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2

S111	1	1	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	1	1	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	1	1	
S112	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	
S113	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	
S114	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	
S115	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1	
S116	2	1	2	1	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	3	3	2	2	2	1	1	1	1	
S117	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2	
S118	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	3	2	1	
S119	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	
S120	3	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	
S121	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	
S122	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	
S123	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	3	4	
S124	1	2	1	2	1	2	4	3	2	1	2	3	4	2	1	1	3	1	1	2	3	4	2	1	2	3	4	2	1	1	2	3	4	
S125	3	4	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	
S126	2	3	2	4	3	2	4	2	3	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	4	2	3	2	1	2	3	4	3	
S127	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	3	2	1	2	1	2	1	3	1	2	1	3	
S128	2	1	3	4	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	4	3	2	1	2	2	1	2	3	2	1	
S129	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	3	2	2	1	2	3	1	2	1	2	3	
S130	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	
S131	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	4	2	1	4	2	3	1	2	1	2	1	2	3	1	2	1	2	1	3	
S132	1	1	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	4	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	1	2	1	1	1	2	2	2	
S133	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	
S134	2	2	2	2	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	4	1	2	
S135	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	4	3	3	4	1	2	3	4	1	1	
S136	2	1	2	3	4	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
S137	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	
S138	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
S139	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	1	2	1	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	3	4	2	1	4	1	2	1	1	2	
S140	2	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	4	2	1	1	1	
S141	1	2	1	3	4	2	1	2	1	3	2	1	3	2	1	2	1	3	2	1	2	1	3	2	3	2	1	2	1	2	3	2	1	
S142	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	
S143	2	2	3	3	1	1	2	3	2	3	1	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
S144	2	3	2	1	3	2	1	3	2	3	1	2	1	2	1	1	1	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	
S145	1	1	3	4	3	2	3	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	1	2	1	2	1	
S146	2	1	2	3	1	2	4	2	1	2	3	1	2	3	1	2	1	2	1	2	1	2	3	4	2	3	1	2	3	2	1	1	1	
S147	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	3	4	2	4	2	3	1	1	1	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	
S148	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
S149	2	1	3	2	1	3	2	4	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	1	2	3	1	2	3	2	1	
S150	1	3	4	2	1	2	1	2	3	1	1	1	1	2	1	2	1	3	2	1	2	1	1	2	2	2	4	5	1	2	3	2	1	
S151	2	1	3	2	1	3	2	4	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	1	2	3	1	2	3	2	1	
S152	1	3	4	2	1	2	1	2	3	1	1	1	1	2	1	2	1	3	2	1	2	1	1	2	2	2	4	5	1	2	3	2	1	

## Anexo 8: Fotografía



## Anexo 9. Carta de Autorización de ejecución de tesis



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"  
"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"



BICENTENARIO  
PERÚ 2021

Rioja, 08 de Marzo del 2022.

Señor(a)  
**Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños**  
**Coordinadora Nacional de Titulación**  
**Universidad Cesar Vallejo**

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que, ante la solicitud presentada por la **Srta. Bach. GRISELDA MIRELLA AGUILAR TRONCOS**, Estudiante del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de ADMINISTRACIÓN, queda **AUTORIZADA** por este despacho, para poder ejecutar su investigación titulada: "**GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCION**" en la Institución que mi persona representa.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

  
**Carlos M. Olivera Aldana**  
DIRECTOR  
C.M.P. 28100  
Centro Asistencial Rioja  
Red Asistencial Moyobamba  
