



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión administrativa y calidad de atención de la unidad de servicios  
psicológicos en la Universidad Nacional de Educación Enrique  
Guzmán y Valle, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Corzo Ponte, Milagros Yunayre ([orcid.org/0000-0001-5443-1285](https://orcid.org/0000-0001-5443-1285))

**ASESORA:**

Dra. Narvaez Aranibar, Teresa ([orcid.org/0000-0002-4906-895X](https://orcid.org/0000-0002-4906-895X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A Dios, mi abuela Jobita que está en el cielo y quien siempre confió mi asesora del curso, por su motivación apoyo incondicional para el logro de mis objetivos de seguir adelante a pesar de las dificultades que se me presentaron.

### **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, por acogerme en sus aulas y poder compartir los momentos junto a buenos profesionales del futuro y a mis profesores por su enseñanza, apoyo y comprensión de formación.

Y la universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle por facilitarme en la aplicación de mi encuesta.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de Tablas .....	v
Índice de Figuras.....	iii
Resumen .....	iii
Abstract.....	iii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2 Variables y operacionalización. ....	17
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5 Procedimiento.....	21
3.6 Método de análisis de datos .....	21
3.7 Aspectos éticos .....	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN .....	32
VI. CONCLUSIONES .....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS .....	43

## Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Ficha técnica del cuestionario: Gestión Administrativa</i> .....	19
Tabla 2 <i>Ficha técnica del cuestionario: Calidad de Atención</i> . ....	19
Tabla 3 <i>Escala de Likert determinada para el estudio</i> .....	19
Tabla 4 <i>Tabla de validadores del instrumento</i> .....	20
Tabla 5 <i>Alfa de Cronbach determinado para el instrumento</i> . ....	21
Tabla 6 <i>Resultados de Frecuencia para la V1</i> .....	22
Tabla 7 <i>Resultados de Frecuencia para la V2</i> .....	23
Tabla 8 <i>Resultados de Frecuencia para la V1 en relación con la V2</i> . ....	24
Tabla 9 <i>Resultados de Frecuencia para la V1 en relación a la dimensión de Adecuación de la estructura de la V2</i> .....	25
Tabla 10 <i>Resultados de Frecuencia para la V1 en relación a la dimensión Nivel técnico de la atención de la V2</i> .....	25
Tabla 11 <i>Resultados de Frecuencia para la V1 en relación a la dimensión Humanización de la asistencia de la V2</i> .....	26
Tabla 12 <i>Prueba de normalidad (PN)</i> .....	27
Tabla 13 <i>Resultado de correlación y significancia entre las variables 1 y 2</i> .....	28
Tabla 14 <i>Resultado de correlación y significancia entre la gestión administrativa y la adecuación de la estructura</i> .....	29
Tabla 15 <i>Resultado de correlación y significancia entre la gestión administrativa y el nivel técnico de la atención</i> .....	30
Tabla 16 <i>Resultado de correlación y significancia entre la gestión administrativa y la humanización de la asistencia</i> .....	31

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> <i>Representación del diseño de investigación en estudio.</i> .....	16
<b>Figura 2</b> <i>Distribución de resultados de la V1 – Expresado en porcentajes.</i> .....	22
<b>Figura 3</b> <i>Distribución de resultados de la V2 – Expresado en porcentajes.</i> .....	23
<b>Figura 4</b> <i>Distribución de resultados para la V1 en relación con la V2 – Expresado en porcentajes.</i> .....	24

## Resumen

Esta investigación denominada “Gestión administrativa y calidad de atención de la unidad de servicios psicológicos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020”. Es de tipo básico, descriptivo y a la vez correlacional con un enfoque cuantitativo, en la muestra fue tomada a un grupo de tipo descriptivo y correlacional en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle 2020 al grupo de usuarios que asisten a la atención psicológica que brinda la unidad de servicios psicológicos. Se aplicó el cuestionario de forma virtual a 56 usuarios entre docentes, administrativos y estudiantes, y a través de dos partes, se aplicó la escala de Likert, se utilizó estadísticas descriptivas y para probar la correlación de las hipótesis se utilizó la prueba de Rho Spearman a nivel de confianza de 95%.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, calidad de atención, calidad, humanización.

## **Abstract**

This research called "Administrative management and quality of care of the psychological services unit at the Enrique Guzmán y Valle National University of Education, 2020". It is basic, descriptive and at the same time correlational with a quantitative approach, in the sample it was taken from a group of descriptive and correlational type at the Enrique Guzmán y Valle 2020 National University of Education to the group of users who attend psychological care that provides the psychological services unit. The questionnaire was applied virtually to 56 users, including teachers, administrators and students, and the Likert scale was applied in two parts, descriptive statistics were used and the Rho Spearman test was used to test the correlation of the hypotheses. 95% confidence level.

**Keywords:** Administrative management, quality of care, quality, humanization.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la gestión administrativa va tomando interés en las empresas, por la exigencia de clientes y por mejorar la performance empresarial (Lee et al., 2020). Existe una necesidad de las empresas por liderar el mercado, lo cual lleva a querer mejorar la gestión con las que éstas son administradas (Ugaddan & Min, 2017) con el objeto de mejorar el servicio y lograr una mejora de calidad del servicio, con el objeto de obtener mayores utilidades (Aldaihani, 2019).

A nivel internacional, también existen problemas de gestión administrativa que afecta la calidad de atención, sin embargo, este problema es mayor en el sector público (Angiola et al., 2018) y (Ospanova et al., 2018), debido a que en el sector público la burocracia administrativa no permite la mejora, sin embargo, en el sector privado se busca siempre mejorar la calidad de atención para atraer mayor cantidad de clientes (Kuye & Akinwale, 2020). Entonces la calidad de atención no es algo nuevo que se busque en los servicios, sino que es resultado de una buena gestión administrativa, la cual debe estar en constante mejora (Suástegui et al., 2011).

El blog ecuatoriano mediato (2017), evidencia el malestar de los trabajadores de ANDEC, quienes exponen la deficiente gestión económica, administrativa, logística y de materiales, los colaboradores de ANDEC además denunciaron diversos tipos de quejas por que la institución no proporciona los insumos y materiales necesarios para que realicen sus funciones de forma adecuada, afectando a la calidad de atención.

A nivel nacional, la empresa Dominós Pizza cerró la franquicia en Perú producto de una inadecuada gestión administrativa, aun cuando contaban con personal calificado, la organización que las dirigía no era la adecuada y por ello no se utilizaron bien los recursos, lo cual se evidenció con quejas de clientes, debido a haber encontrado un insecto en la pizza que había comprado (Ramírez, 2015).

Es conocido que la atención pública es necesario y de prioridad atención, debido a la demanda existente y a lo necesario que es recuperar el buen estado de salud que aquejan las personas que asisten a estos centros (Le et al., 2020). Por ello existe la necesidad de mejorar la Unidad de Servicios psicológico (Sampet et al., 2019). Las diversas situaciones nos llevan a reflexionar sobre aquellos aspectos

que hacen que se manifieste insatisfacción, para mejorar la gestión administrativa que rige a la institución y mejorar la calidad de atención.

La calidad del servicio se ve reflejado en la manifestación del usuario de forma positiva o negativa, evaluando la correlación entre las expectativas y el desempeño real de la experiencia recibida (Horovitz, La calidad del servicio, 1993). Constituye las diferencias entre los deseos de los usuarios y lo que realmente percibe (Sarapaivanich et al., 2019) siendo estas un conjunto de productos, pudiendo ser cualitativos como cuantitativos (Horovitz, Los siete secretos del servicio al cliente, 2000).

La Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, cuenta con la Oficina de Bienestar Universitario y Unidad de Servicios Psicológicos forma parte de la atención a los usuarios, que esperan que la calidad de atención mejore, en aspectos de seguridad, confianza y tranquilidad desde el ingreso hasta una próxima atención psicológica, más aún porque esta institución tiene capacidad de presupuesto para mejorar la atención y brindar una calidad de servicios y fortalecer a través de trabajos en los diferentes facultades y escuela de pos grado.

Con base en las referencias establecidas por la institución y sus políticas, respecto a su atención y calidad y mejora de sus servicios, es posible plantear la investigación, presentando la formulación del problema general. ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención de la USP- ¿UNE, 2020?, formulando a su vez los siguientes problemas específicos (PE):

PE1: ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la adecuación de la estructura en la USP- UNE, 2020, PE2: ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con el nivel técnico de la atención en la USP-UNE 2020?, PE3: ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la humanización de la asistencia en la USP- UNE, 2020?

Justificación del estudio

La justificación de este estudio se da forma práctica, teórica y metodológica:

Justificación práctica

De acuerdo a la definición es practica porque la investigación recopila teorías por medio de las cuales el investigador las relaciona y propone alternativas que contribuyan a un conocimiento, ya sea como resultado, sugerencia o como propuesta; sin embargo, cualquiera sea el caso, ayuda a solucionar el problema en investigación (Gallardo, 2017).

#### Justificación teórica

Esta justificación se fundamenta en recopilación de información científica, teorías de vanguardia, así como conocimiento propio producto de la experiencia, a partir de las cuales se fundamenta este trabajo (Baena, 2017).

#### Justificación metodológica

Se justifica metodológicamente, porque el investigador gestiona el diseño de los instrumentos que utilizará para resolver los problemas planteados en su investigación (Gallardo, 2017), en vista de ello, se ha diseñado los instrumentos y las dimensiones, así como los niveles de calificación.

Seguidamente se presenta el objetivo general de esta investigación: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en la USP-UNE, 2020. Los objetivos específicos (OE) planteados fueron: OE1: Describir la relación de la gestión administrativa con la adecuación de la estructura en la USP-UNE, 2020, OE2: Describir la relación de la gestión administrativa con el nivel técnico de la atención en la USP-UNE, 2020 y el OE3: Describir la relación de la gestión administrativa con la humanización de la asistencia en la USP-UNE, 2020.

La hipótesis general planteada fue: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención de la USP-UNE, 2020. Las hipótesis específicas (HE) planteadas fueron: HE1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la adecuación de la estructura en la USP-UNE, 2020, HE2: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el nivel técnico de la atención en la USP-UNE, 2020 y la HE3: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la humanización de la asistencia en la USP-UNE, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Primero se expone investigaciones de procedencia internacional que soportan esta investigación.

Tesis 1: Solórzano (2011), propuso por establecer la correlación existente entre desempeño laboral y gestión administrativa del colegio en estudio, tema presentado para obtener el grado de magister. Su autor principal en cuanto a gestión administrativa fue Henry Fayol, como segundo autor de la variable de desempeño laboral consideró a Leiva Ordoñez Alexander, quien toma relevancia la gestión administrativa y su relación del desempeño laboral, conociendo el potencial de colaboradores, sus habilidades y limitaciones, calidad de su trabajo, iniciativa en plantear mejoras, definiendo adecuadamente sus funciones y sistema de recompensas. La metodología que utilizó fue la descriptiva, correlacional y a la vez no experimental. Su principal conclusión fue: la gestión administrativa forma parte de un proceso mediante el cual se debe determinar objetivos en base al uso de recurso humano, material, infraestructura, entre otros (Solórzano, 2011).

Se puede destacar como aporte de este trabajo, los resultados en la cultura organizacional, con una gerencia preocupada por el logro del fortalecimiento de la calidad como resultado del trabajo, de tal forma que sea una influencia positiva sobre el entorno laboral (Solórzano, 2011).

Tesis 2: Bonilla & Díaz (2015) plantearon conocer la influencia de la gestión administrativa en el desempeño profesional de funcionarios en el hospital en estudio, este trabajo se realizó para obtener el título de Ingenieras en Contaduría Pública y Auditoría – CPA (Bonilla & Díaz, 2015). El autor base es Henry Fayol, que explica que una empresa emplear una metodología para solucionar inconvenientes que surgen en las organizaciones, presenta un modelo de proceso para la planificación, organización, dirección y control. Fundamenta variables y desempeño del profesional en Alles Martha (Bonilla & Díaz, 2015). La metodología que utilizaron fue descriptiva por que analiza la situación actual de cualidades, costumbres y sus respectivas características; el estudio fue correlacional, no experimental, a su vez la investigación también es transversal, su interrelación en un momento dado. Concluyendo en base al tema de la tesis, que los pacientes tienen una baja

percepción de la calidad que reciben, dejándolos insatisfechos, influenciado por el bajo de desarrollo institucional del hospital, toma de decisiones inadecuadas, que han afectado el desempeño profesional (Bonilla & Díaz, 2015).

Se destacan como aportes, la importancia de la priorizar la salud de los pacientes, elevar la cultura organizativa, establecer equidad en las remuneraciones, impulsando la armonía y el bienestar de los colaboradores, según Chiavenato, la disciplina, autoridad y dirección adecuada, son primordiales (Bonilla & Díaz, 2015).

Tesis 3: Sosa & Escalona (2016) propusieron por oobjetivo principal observar el clima organizacional en la dirección administrativa de la empresa en estudio (Sosa & Escalona, 2016). Este trabajo como finalidad tiene la obtención del título de licenciado en Gerencia del Talento Hum2ano. El autor de referencia es Frederick Taylor, quien manifestó la importancia de incrementar la productividad.

La metodología empleada es descriptiva, explicando en detalle las variables y sus elementos (Sosa & Escalona, 2016). La conclusión más importante, es que, la percepción de los trabajadores de COMERCIALIZADORA SNACKS S.R.L. respecto su lugar de trabajo, es positiva en el desempeño de sus responsabilidades (Sosa & Escalona, 2016). Algunos datos de la buena percepción son los porcentajes alcanzados: (a) temperatura agradable, 66.67%; (b) óptimo espacio del lugar trabajo, 73.80%; (c) buena ventilación, 92.86%, entre otras (Sosa & Escalona, 2016).

Los aportes para destacar son los referidos a los factores físico-ambientales del clima organizacional como la temperatura, el ruido, la iluminación, distribución del espacio físico, ya que es indispensable que los colaboradores perciban comodidad en su centro de labores, desplegando entusiasmo y seguridad (Sosa & Escalona, 2016).

Tesis 4: Maldonado (2014), planteó por objetivo determinar la percepción que tienen los pacientes respecto a la calidad del servicio brindado por consulta externa en el hospital en referencia (Maldonado, 2014). Para el desarrollo de éste trabajo se empleó la metodología CUALI-CUANTITATIVO PROSPECTIVO, para lo cual

fue necesario investigar haciendo un corte transversal de tipo descriptivo. El instrumento utilizado por el autor fue el SERVQUAL modificado, tomando una muestra de 68 pacientes de una población total de 12,679, período de septiembre 2013 (Maldonado, 2014). De acuerdo a los resultados, es posible concluir en los siguientes aspectos: (a) los servicios médicos de cardiología, oftalmología, neurología y traumatología, obtuvieron los mayores puntajes; (b) la calificación mínima la obtuvo el servicio de odontología; (c) la dimensión de TANGIBILIDAD obtuvo más altas calificaciones, (d) menores calificaciones obtuvieron las dimensiones de confiabilidad, seguridad y respuesta rápida (Maldonado, 2014). Los aportes más importantes del trabajo, resaltan en la necesidad de monitorear permanentemente la satisfacción de los pacientes, para detectar a tiempo condiciones que puedan afectar su salud (Maldonado, 2014).

Tesis 5. Delgado et al., (2010) propusieron por objetivo: Analizar las diferentes perspectivas para definir los parámetros de servicio en salud, conjuntamente con la diversidad de componentes sociales de Colombia y Brasil (Delgado et al., 2010). La metodología empleada se basa en un enfoque cualitativo, siendo de tipo descriptivo e interpretativo, valiéndose para tal fin, la toma de 207 muestras de Brasil y 289 de Colombia, complementándolas con entrevistas individuales en ambos municipios de los respectivos países (Delgado et al., 2010).

Las principales conclusiones: (a) existen debilidades en ambos lados de la frontera, siendo necesario involucrar a los diferentes elementos de la sociedad, (b) la percepción de calidad de servicios de salud, muestran la población brinda importancia a los aspectos técnicos (Delgado et al., 2010).

Continuando el desarrollo del marco teórico, se presentan los trabajos nacionales, respecto al asunto en estudio.

Tesis 6: Sandoval (2014), propuso establecer la correlación entre las dos variables de estudio. Estudio realizado para la obtención del grado de doctor en administración de la educación, Su fuente principal fueron los autores Delgado, J. y Guzmán, L. (2013) (Sandoval, 2014). Establece la importancia de la gestión administrativa, que requieren recursos humanos para desarrollar sus procesos,

enfocado en alcanzar los objetivos (Sandoval, 2014). La variable desempeño pedagógico de los docentes, tienen sus fundamentos en el Ministerio de Educación (2012), que es la constitución que vela porque los profesores puedan brindar mejor desempeño de enseñanza (Sandoval, 2014).

Se ha empleado una metodología cuantitativa no experimental, estableciendo una investigación correlacional significativa entre la gestión administrativa y el desempeño pedagógico de los docentes en los institutos de enseñanza superior de la región de Pacasmayo en el año 2014. Se validó la hipótesis mediante la medida simétrica de Tau-b de Kendall que arrojó el resultado:  $r=0.342$  y con una sig.:0.001, indicando que a mayor resultado en Gestión Administrativa, mayor es el desempeño de docentes de la zona de Pacasmayo (Sandoval, 2014).

Los aportes del trabajo de investigación, confirmar que la excelencia académica es posible, cuando las partes se enfocan en la misión de la enseñanza, la cultura organizacional que conduce a la mejora continua, esforzándose que los procesos sean óptimos (Sandoval, 2014).

Tesis 7: Rodríguez (2012) propuso determinar la influencia de las dos variables de acuerdo al tema de tesis del centro educativo en estudio (Rodríguez, 2012). La metodología que define para dicha investigación fue descriptiva, también correlacional, no experimental y también transversal. La conclusión del autor es que existe una influencia significativa de variables estudiadas (Rodríguez, 2012).

La hipótesis fue contrastada mediante la prueba de Kolmogórov-Smirnov que arrojó el resultado:  $r=0.630$  y con una sig.:0.000 ( $p<0,01$ ). El autor concluyó la influencia de las variables.

El aporte que se debe destacar de esta tesis son las dimensiones que componen el ambiente organizacional, que se toma según Brunet, 2004 y Silva, 1996, las cuales fueron autonomía individual y poder de decisión del que tiene el empleado en una organización. Segundo, grado de estructura del puesto, y Tercero recompensa expresado en términos económicos. Cuarto, consideraron al agradecimiento y el apoyo, estos últimos considerados como agentes de estímulo por parte de superior a empleado (Rodríguez, 2012).

Tesis 8: Moya & Upiachihua (2016), siendo Frederick W. Taylor, uno de los autores que se tomó como base, quien fundó el movimiento “administración científica”, nos dice que la gerencia como objetivo principal incrementar rentabilidad de los accionistas y ofrecer bienestar a los colaboradores. Su segundo autor fue Chiavenato I. (2000), quien nos habla que el desempeño laboral es un resultado estructural a la organización, la metodología empleada fue descriptiva (Moya & Upiachihua, 2016).

Entre las conclusiones más importantes, podemos citar que los vendedores están mayormente influenciados por los factores económicos y de competencia, resaltando la capacidad personal de cada vendedor, mientras que la dirección se enfoca en factores internos (Moya & Upiachihua, 2016). El resultado fue:  $y = 0.8883x - 0.49$ ,  $R^2 = 0.3115$ . De acuerdo a los datos obtenidos, no existe significancia entre las variables, al encontrarse una tendencia positiva (Moya & Upiachihua, 2016).

Los aportes que es posible destacar, es la significancia que se encuentra entre la eficiencia de gestión administrativa y el alcancé de objetivos de la organización, cualquiera sea su rubro, sea educación, ventas entre otros sectores Grover Oliver (Quichca Torres, 2012) (Moya & Upiachihua, 2016).

Tesis 9: Sanchez (2016), propuso encontrar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario (Sanchez, 2016), bajo una investigación cuantitativa, no experimental y correlacional. Realizó la recolección de datos por medio de cuestionarios. Entre sus principales resultados se tiene que, la calidad de atención fue calificada como bueno, obteniendo un puntaje de 57,1%; mientras que el grado de satisfacción, obtuvo un porcentaje de insatisfacción con 99% (Sanchez, 2016). Concluyéndose que: No existe relación significativa entre las variables estudiadas (Sanchez, 2016).

Tesis 10: Quispe (2015), planteó determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción (Quispe, 2015). Esta investigación del autor se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional. Trabajó bajo un diseño no experimental. Su población de 272 pacientes que hicieron uso del

servicio de traumatología, trabajó con una muestra de 159 pacientes del servicio de traumatología (Quispe, 2015), utilizó como técnica a la encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario, de 28 ítems. El autor concluyó con la existencia de relación entre las variables, con un coeficiente de Spearman de 0,555 (Quispe, 2015).

Tesis 11: Huarcaya (2015), planteó conocer la percepción de la calidad de atención recibida por los pacientes del centro de salud en estudio (Huarcaya, 2015). El enfoque fue cuantitativo, de tipo descriptivo- transversal. La población atendida a diario fue de 896 pacientes y el tamaño de la muestra fue de 269 pacientes (Huarcaya, 2015). La técnica utilizada es encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario (Huarcaya, 2015). Entre los resultados más relevantes se obtuvo que la calificación más alta fue de 50.19%, siendo este resultado calificado como servicio regular.

Dentro de las teorías relacionadas al tema se describe aquellas que intervienen en las variables de estudio, entre las cuales se tiene:

#### Gestión administrativa (GA)

La gestión administrativa es la manera como la persona a cargo de la gestión desarrolla actividades con el fin de cumplir objetivos institucionales o empresariales, integrando personas, recursos materiales, infraestructura a través de la aplicación de elementos propios de administración (Koontz et al., 2012).

#### Elementos o etapas de la GA.

De acuerdo a Henri Fayol, la administración se lleva a cabo por cuatro elementos: planeación, organización, ejecución y control; se define como planeación al arte del gestor en definir el plan, al método de desarrollo del plan, y a la definición de funciones orientado hacia el alcance de objetivos (Marcó et al., 2016). Por otro lado, se define a la organización como a la capacidad o proceso de asignar tareas por integrante o colaboradores de la institución, de acuerdo a sus capacidades con el

fin de emplear sus habilidades de cada trabajador (Robbins & Coulter, 2014). La ejecución se define a la capacidad del administrador en hacer y dirigir para que se ejecute lo planificado. Finalmente se define al control al proceso que aplica el gestor para asegurar que se desarrolle el plan de acuerdo a lo dispuesto, así como también a la capacidad de definir y establecer indicadores de control que le permitan monitorear el avance y el cumplimiento del mismo de acuerdo a los objetivos planificados (Koontz et al., 2012).

### Importancia de la GA

La importancia de la aplicación de una GA se refleja en la obtención de los resultados en tiempo, cantidad, cumplimiento con la óptima asignación de recursos materiales y humanos (Marcó et al., 2016).

### Funciones o Niveles de la GA

La GA se da a través de tres niveles: Primero se tiene al nivel estratégico, el cual es realizado por un equipo gerencial, donde se definen los objetivos y metas a alcanzar, se dice también que este nivel se realiza a largo plazo. En segundo lugar, se tiene al nivel táctico, en el cual se definen las políticas de aprovisionamiento o previsionales a mediano plazo. En tercer lugar, se tiene al nivel operativo, el cual se encarga de ejecutar lo planificado en base a los recursos disponibles a corto plazo. Finalmente se tiene al nivel de control, en el cual se realiza el seguimiento y control respectivo para asegurar el cumplimiento del plan (Asociación para el Progreso de la Dirección-APD, 2019).

### Componentes de la GA

La GA se compone por áreas, entre las cuales se tiene: la administración de bienes, la de recursos humanos, de recursos financieros y la administración de información. La primera consiste en velar por la custodia de bienes materiales de la organización, asegurando su buen uso y conservación haciendo uso de los niveles de la GA (Marcó et al., 2016). Respecto a la segunda, recursos humanos, es que se encarga de la gestión de personas para la contratación y de aquellos que ya forman parte

de la organización, asegurando sean las óptimas para cumplir las funciones y objetivos en empresa, también tiene bajo su responsabilidad la capacitación, con el fin de equiparar habilidades entre los trabajadores. La administración de recursos financieros se encarga de administrar la inversión de la organización, así como obtener el mejor financiamiento para la realización de sus operaciones, orientado siempre hacia los objetivos organizacionales. Finalmente se tiene a la administración de información dado actualmente por al área de sistemas, dado que hoy en día la información se encuentra sistematizada, entonces se requiere resguardar con el fin de cuidar el know how de la institución, así como información confidencial de pacientes.

#### Liderazgo de GA.

Es la capacidad que tiene el gestor para llevar a cabo su misión, integrando a las personas y a los recursos que se le han sido otorgado por la gerencia para el logro de objetivos promoviendo valores y actuando con ética (Koontz et al., 2012).

#### Calidad de la atención.

##### Concepto de Calidad.

Son atributos y especificaciones que se le asignan a los productos o servicios, que tienen por finalidad principal, satisfacer necesidades, cumpliendo con las expectativas del consumidor (Kennedy, 2019). Las especificaciones y estándares esperados por los consumidores, podrán ser satisfechos por los insumos empleados, el diseño presentado, la exclusividad que le brinda el producto, o la durabilidad que le ofrece, los servicios asociados al producto tienen relevancia, como el servicio post venta, entre otros (Alzaydi et al., 2018). El juicio del producto se puede ver alterado por la urgencia de poseerlo, por la escasez en acceder, el precio, ente otros factores (Hefner et al., 2019).

Se debe entender la calidad como la conjunción de elementos optimizados, que un producto o servicio ha logrado reunir, permitiendo a la organización incrementar sus niveles de competitividad, si lograr asociar a la calidad, preciso razonables, tiempos de entrega reducidos y puntos de venta accesibles (Ampaw et al., 2020). La

fiabilidad del producto es fundamental en la percepción de calidad, el producto no debe fallar, sosteniendo la satisfacción durante su vida útil (Sturm y otros, Long-run dynamics between cost of quality and quality performance, 2019).

La percepción de calidad también tiene efectos positivos dentro de las organizaciones, al reducir los reclamos de los clientes, al eliminar los productos defectuosos, al mantener un sistema de producción o generación de valor que origina pérdida de recursos, la rentabilidad de la empresa se incrementará (Alzaydi et al., 2018).

Una gestión con calidad genera conocimiento en una organización, apoyado en buenas prácticas y procesos mejorados, con métodos , técnicas de las ciencias sociales, con perspectivas, la de los profesionales y de los consumidores (Xu et al., 2018). La calidad asocia especificaciones optimizadas y necesidades de los clientes, en no tener desperdicios. (Juran, 1990).

Ishikawa sostuvo que la calidad es la resultante de los procesos establecidos en la línea de producción, que garantice que un cliente interno o externo, reciba lo que espera, en términos de costo y atención, que logren la plena satisfacción del consumidor (Cortés, 2017).

Los componentes de la CALIDAD, se pueden apreciar desde diversos puntos, como la técnica, interpersonal, social, laboral; estos aspectos van trascendiendo en la conducta de las personas, respetando los acuerdos personales, familiares, empresariales, logrando una sociedad e individuos mejores. Visto de la salud pública, la existencia de una buena calidad puede definirse como la capacidad de lograr que el tratamiento pueda conseguir un equilibrio entre beneficio y riesgo para la salud (Donabedian , 1984).

En el Plan Anual de Gestión de la Calidad y Seguridad del Paciente, 2013-2014 de ESSALUD, identifican la calidad y atención como una función integral del servicio profesional y el bienestar del usuario a través de un servicio brindado de equidad de acuerdo a los recursos que dispone, buscando un equilibrio entre beneficio para el cliente con menor riesgo hacia su salud y la vez costos (EsSalud, 2012).

La calidad en salud implica brindar un servicio en el momento oportuno, con ética profesional, brindando seguridad en los pacientes, buscando siempre la satisfacción del usuario respondiendo a las consultas que éste pueda realizar y así cubrir sus expectativas (Peña & Perdomo, 2017). Por otro lado, se considera que todo paciente tiene derecho a recibir un servicio de calidad y a su vez los profesionales de la salud deben brindar sus servicios con vocación (Sturm et al., Long-run dynamics between cost of quality and quality performance, 2019).

Elementos de Calidad de la atención en Salud.

Entre sus elementos principales, se tiene que la calidad en salud está formada por la oportunidad, competencia profesional, seguridad, respeto a los principios éticos y satisfacción de necesidades del paciente (Álvarez, 2015).

Oportunidad: Busca eliminar el tiempo de espera, atendiendo a los pacientes en el momento que estos los requieran, para lograr así satisfacer las necesidades de salud del paciente (Álvarez, 2015).|

Competencia Profesional: Debe existir un balance entre las necesidades y requerimientos de salud de los pacientes, con la formación científico y técnica de los profesionales (Álvarez, 2015). Para lograr ello se debe promover una capacitación de calidad y de forma constante, de tal forma que al término de la capacitación se haga acreedor de conocimiento y de certificación que avale lo aprendido.

Seguridad: Busca reducir daños en los pacientes producto de una atención médica, buscando eliminar el más remoto riesgo que deteriore aún más la salud o la condición física del pacientes (Álvarez, 2015).

Respeto a los Principios Éticos dentro a la Práctica Médica: Se encuentra dirigido a preservar en el paciente, la salud, la dignidad (Álvarez, 2015).

Satisfacción de Necesidades de Salud de los Pacientes : independientemente del estado en que se encuentre, el profesional médico debe estar siempre dispuesto con tal de dar la mejor calidad de atención (Álvarez, 2015).

La calidad de atención, se refiere la calidad total brindada al paciente en todo el proceso de su atención, es decir incluyendo a las áreas de servicio por donde el

paciente debe pasar a ser diagnosticado, dado que el personal de salud trabaja enfocado en que el paciente se va recuperar (Universidad Antonio Nariño, 2017).

Los enfoques conceptuales de Calidad en la atención en Salud (Ministerio de Salud, 2005)

Del Manual para la elaboración de Programas de Gestión de Calidad tiene varios enfoques, a continuación, se mencionada los más importantes:

- Calidad en salud como expresión del desarrollo humano

Todo ser humano, independientemente de su condición, raza, o sexo, tiene derecho a la atención médica que ayude a mejorar o a mantener su estado de salud (Universidad Antonio Nariño, 2017).

- Calidad en salud como expresión de derecho a la salud

Abarca ambas partes, el médico y profesionales de la salud, que brindan a toda persona cumplir sus funciones. Y por otro lado el paciente que tiene derecho a la vida y merece una atención no diferenciada, ambos deben ser respetados dentro de un área que albergue a ambos donde el derecho de ambos como persona no sea vulnerado (Ministerio de Salud, 2005).

- Calidad en salud como enfoque gerencial en las organizaciones de salud.

Se llama así al hecho que la salud no solo se ve como la parte operativa del proceso de atención al paciente, sino como un ente integral, donde el paciente viene a ser uno de los clientes externos que forman parte de una cadena y que para poder atenderlo de manera eficaz y eficiente se requiere del soporte de otros entes relacionados como: proveedores, reguladores, de la competencia, entre otros, los cuales son necesarios, vienen a ser entes logísticos que aportan en algo al cumplimiento de funciones de una entidad de salud en harás del cuidado de la salud del paciente (Ministerio de Salud, 2005). Por ello se le dice gerencial, porque gestionar a ese nivel es propio de ejecutivo gerencial.

- Calidad en salud como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios de salud

Busca la eficacia y eficiencia de la gestión gerencial, de tal manera que la unidad médica o centro de salud, cualquiera sea esta su denominación, debe cumplir con la función del cuidado de la salud de la persona a través de lazos de apoyo que trabajan buscando sinergia. (Álvarez, 2015).

Bajo este contexto, se integran las diversas áreas internas del centro de salud para los objetivos internos, así que las empresas trabajan más articuladas, orientadas a que necesita mi cliente interno o externo (Ministerio de Salud, 2005).

#### Indicadores de Calidad de la atención en Salud

Los indicadores son herramientas de gestión, las cuales permiten tomar decisiones en base al comportamiento de los resultados obtenidos, estos indicadores permiten medir sesgos y poder corregir aquello que en la medición se encuentren fuera de control (Universidad Antonio Nariño, 2017).

La OMS definió los indicadores de calidad en el sistema de salud, como aquella que puede medir diversos factores propios de una gestión de salud, la cual debe poseer la característica de poder ser cuantificable, medible, contrastable, que implique retos en beneficio del paciente y de los colaboradores de la institución (Syed et al., 2018).

Estos indicadores pueden medir desde cantidad de reportes, hasta incluso avance de procesos, pueden hacer ver velocidad de pedidos (Breyer et al., 2019). Tiene la ventaja que, al ser números, lo cual facilita su lectura y puede ser usado a todo nivel de la organización, sin embargo, debe contrastarse los resultados con evaluaciones de encuestas (Zuhair & Bahjat, 2019).

Los indicadores deben ser estratégicos, no todo debe tener indicadores, porque el exceso no se controla y finalmente hará que se pierda, por ello es importante reunirse entre mandos superiores o medios con el fin de establecer cuáles serán los indicadores que se medirán por área y pueden ser para controlar personas, actitudes, acciones, etc. (Giovanis et al., 2018).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

Respecto al nivel, esta investigación se desarrollo de forma descriptivo - correlacional, dado que se asocian las variables para fines empresariales, generalmente por motivos de análisis de gestión (Escudero, 2017).

##### 3.1.2 Diseño de la investigación

Diseño no experimental y transversal, porque no se manipulan las variables, recolectándose los datos en un solo momento en un solo evento (Hernández et al., 2014). Será aplicada la investigación, cuando los problemas se solucionan utilizando los resultados obtenidos, de manera inmediata con base en la realidad (Baena, 2017).

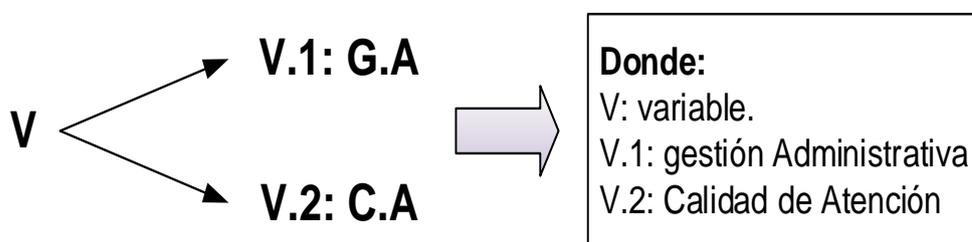
Este trabajo de investigación describe la relación de la variable de gestión administrativa y calidad de atención de los usuarios que acuden al servicio psicológico de la universidad nacional Enrique Guzmán y Valle, en el año 2020

Esquema del diseño

En la siguiente figura se esquematiza el diseño de investigación para el presente estudio (Hernández et al., 2014):

#### Figura 1

*Representación del diseño de investigación en estudio.*



*Nota.* Esquema representativo del diseño de investigación.

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

**Las variables en estudio son:**

Variable 1: Gestión administrativa.

Definición conceptual

Es la capacidad de utilización de los recursos con la finalidad de cumplir de objetivos institucionales (Koontz et al., 2012).

Definición Operacional.

La gestión administrativa se dimensionó en seis dimensiones, las cuales son objetivos, eficiencia, competitividad, calidad, coordinación y productividad; con doce indicadores.

Variable 2: Calidad de atención

Definición conceptual.

Se define así a la habilidad de hacer que un sistema pueda funcionar de forma fiable y de manera sostenida en el transcurso del tiempo, manteniendo nivel de bueno a alto en su desempeño dentro de la organización (Sturm et al., Long-run dynamics between cost of quality and quality performance, 2019).

Definición operacional.

La calidad de atención se dimensionó en tres dimensiones, las cuales son adecuación de estructura, nivel técnico de la atención y humanización en la asistencia; con seis indicadores.

Ver Anexo 1

### **3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **3.3.1 La Población.**

Es un conjunto formado por todas las personas, casos, objetos u otro que tienen o manifiestan características comunes y a la vez cubren expectativas (Padua y otros, 2018). Definido la unidad de análisis se determina la población a la cual se someterá el estudio (Salgado, 2018). También se define como al conjunto formado por casos de características similares de concordancia basado en especificaciones previamente determinadas (Hernández et al., 2014). Para determinar la población no existen parámetros cerrados, es decir se adapta a conjunto de personas, objetos, reportes documentales, indicadores, etc. (Yuni & Urbano, 2020).

La población definida para la presente investigación está dada por personal administrativo, docentes y estudiantes de la institución en estudio, representado por 56 personas.

#### **3.3.2 La muestra.**

Se consideró como muestra a toda la población basado en la definición de muestras no probabilísticas (Salgado, 2018), la cual no aplica fórmulas para calcular la muestra porque se trabaja con la totalidad de la población (Escudero, 2017). Entonces la muestra queda conformada por 56 personas.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se utilizó como instrumento al cuestionario, el misma que ofrece ventajas porque conserva la información, permite una aplicación masiva, no depende de mano de obra especialidad, siendo el método LIKERT, especificando el grado nunca y siempre (Hernández et al., 2014).

Mediante ésta técnica, los datos pueden ser trasladados a una escala numérica, para cuantificarlas. Las preguntas seleccionadas tienen respuestas de nivel ordinal (Hernández et al., 2014). Siendo la técnica utilizada la encuesta.

Se vio conveniente elaborar los instrumentos con autoría propia, es así que se presenta las fichas del cuestionario para ambas variables en estudio, ver tablas 1 y 2.

**Tabla 1***Ficha técnica del cuestionario: Gestión Administrativa.*

<b>Denominación</b>	<b>Descripción</b>
Autoría	: Propia: Corzo Ponte, Milagros Yunayre.
Creado en	: 2020
Lugar de aplicación	: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
Propósito	: Recopilar información sobre la gestión administrativa.
Tiempo de aplicación	: 15 minutos aproximadamente.
Contenido	: 30
Escala de medición	: Likert.

*Nota.* Descripción del instrumento para recopilar información de la variable 1.**Tabla 2***Ficha técnica del cuestionario: Calidad de Atención.*

<b>Denominación</b>	<b>Descripción</b>
Autoría	: Propia: Corzo Ponte, Milagros Yunayre.
Creado en	: 2020
Lugar de aplicación	: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
Propósito	: Recopilar información sobre la calidad de atención.
Tiempo de aplicación	: 11 minutos aproximadamente.
Contenido	: 24
Escala de medición	: Likert.

*Nota.* Descripción del instrumento para recopilar información de la variable 2.

La escala utilizada para la calificación del cuestionario se basó en cinco alternativas de respuesta, ver tabla 3.

**Tabla 3***Escala de Likert determinada para el estudio.*

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

*Nota.* Información recopilada de la empresa, de acuerdo a los requerimientos 2021.

Niveles de evaluación para la variable 1: Malo si la calificación se encuentra entre 33 y 78, regular si se encuentra entre 79 y 124 y bueno si se encuentra entre 125 y 165 de calificación.

Mientras que los niveles de evaluación para la variable 2 son: Inadecuado si la calificación se encuentra entre 24 y 56, regular si se encuentra entre 57 y 90 y bueno si se encuentra entre 91 y 120 de calificación.

#### Validez

Se define como validez a la capacidad o magnitud que tiene el instrumento diseñado para medir la variable 2. Para este estudio, Para este caso se realiza en base de juicio de expertos: 02 metodólogos (Hernández et al., 2014).

Dado que ambos instrumentos fueron de autoría propia, se tuvo que someter a validación de expertos, para lo cual se envió la ficha del cuestionario con el cuestionario respectivo a una terna de tres validadores, de los cuales se tuvo la respuesta de uno de ellos, quien aprobó ambos cuestionarios para la variable 1 y 2, ver tabla 4 y anexo 2.

#### **Tabla 4**

*Tabla de validadores del instrumento.*

<b>Validador Experto:</b>	<b>Resultado</b>
Dra. Narvaez Aranibar, Teresa	APROBADO

*Nota.* Respuesta obtenida de sólo un validador.

Ver anexo 3 y 4 los cuestionarios de la presente investigación.

#### La confiabilidad

La confiabilidad se determinó por medio del Alfa de Cronbach, el cual fue de 0.970, ver tabla 5.

**Tabla 5***Alfa de Cronbach determinado para el instrumento.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.970	54

*Nota.* Obtenido del Programa estadístico SPSS-V25.

### **3.5 Procedimiento**

El procedimiento realizado fue: Se solicitó el permiso mediante una carta a la institución, dado el permiso se logró aplicar los instrumentos de manera virtual; motivo por el cual, seguidamente se procedió a realizar la encuesta, luego se tabularon las respuestas de la encuesta realizada, luego se procesó la información recopilada en el programa SPSS. Se procedió a describir los resultados y finalmente se realizaron la discusión, conclusiones y recomendaciones.

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

Se realizó haciendo uso de:

Primero: Excel, con el cual se tabularon los datos.

Segundo: Los datos ordenados y procesados se pasaron al SPSS V.25.

Tercero: Se procedió a obtener resultados descriptivos y estadísticos a través de la prueba de Kolgomorov S. para determinar la normalidad y RS.

Cuarto: Se ordenaron los resultados en función a las variables en estudio y dimensiones de la V2.

### **3.7 Aspectos éticos**

Es un trabajo que cumple con los criterios éticos de responsabilidad de un trabajo académico.

Comprometida con la confidencialidad, responsabilidad de manejar la información recopilada en la encuesta, con el fin de motivar la participación de los pacientes que acuden por un servicio psicológico. El trabajo de investigación es de carácter autentico y original, la información de las diversas referencias bibliográficas implementadas para la investigación, el instrumento de cuestionario, se aplicó con la autorización de la USP-UNE.

#### IV. RESULTADOS

Resultados Descriptivos:

Primero: Resultados descriptivos para la V1.

**Tabla 6**

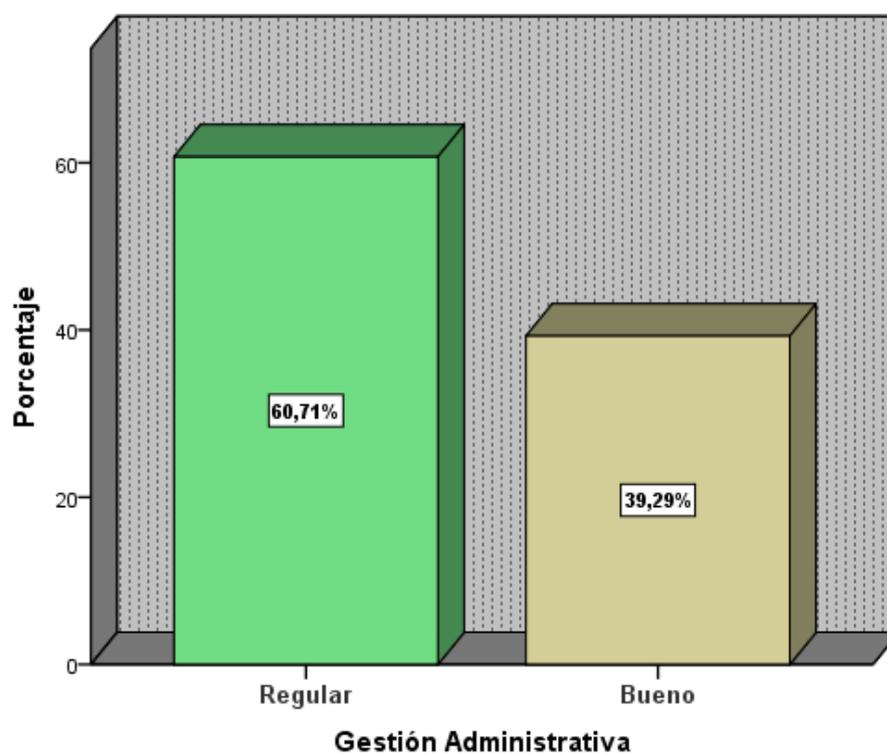
*Resultados de Frecuencia para la V1.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	34	60.7	60.7	60.7
	Bueno	22	39.3	39.3	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

*Nota.* Obtenido del Programa estadístico SPSS-V25.

**Figura 2**

*Distribución de resultados de la VI – Expresado en porcentajes.*



*Nota.* Obtenido del Programa estadístico SPSS-V25.

En la Tabla 6, Figura 2 se presenta el análisis descriptivo para la V1, obteniendo que el 60.7% de encuestados califica la gestión administrativa de la USP-UNE 2020 como Regular y el 39.3% lo califica como Bueno.

Segundo: Resultados descriptivos para la V2.

**Tabla 7**

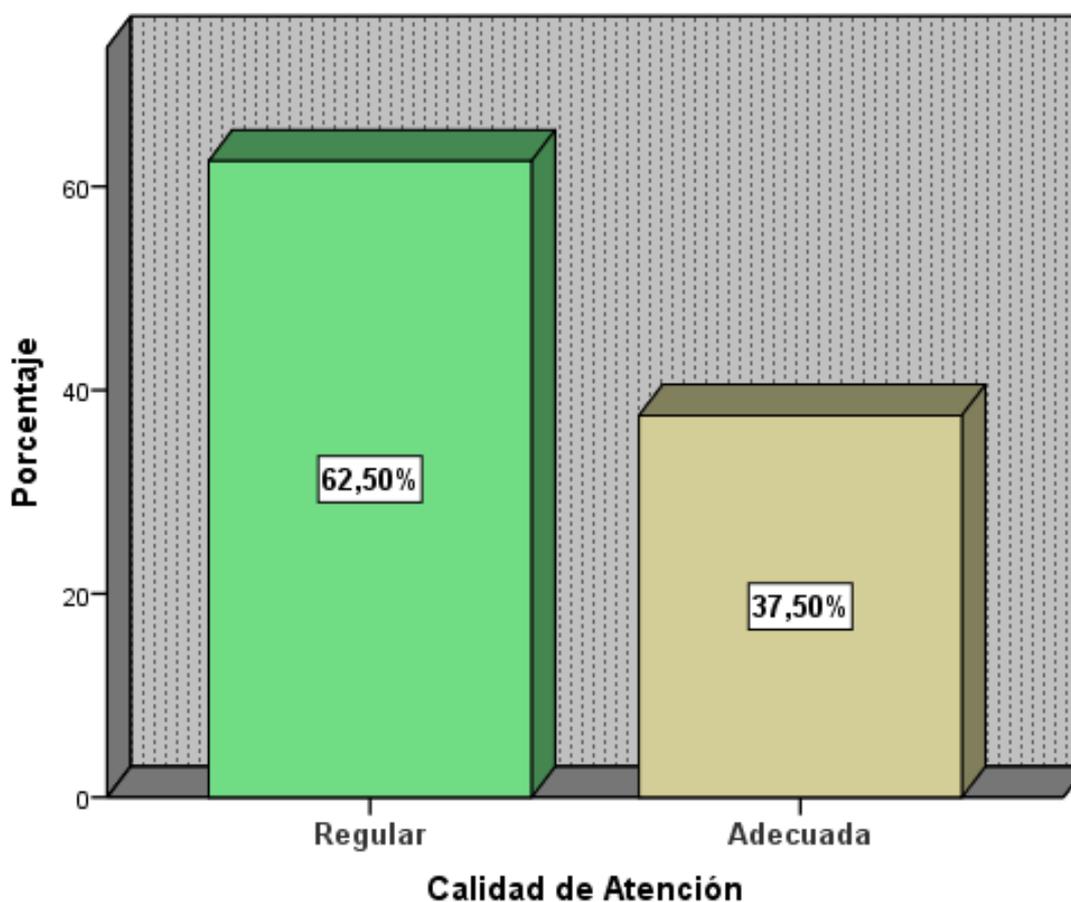
*Resultados de Frecuencia para la V2.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Regular	35	62.5	62.5	62.5
	Adecuada	21	37.5	37.5	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

*Nota.* Obtenido del Programa estadístico SPSS-V25.

**Figura 3**

*Distribución de resultados de la V2 – Expresado en porcentajes.*



*Nota.* Obtenido del Programa estadístico SPSS-V25.

En la Tabla 7, Figura 3 se presenta en análisis descriptivo para la V2, obteniendo que el 62.5% de encuestados califica la calidad de atención de la USP-UNE 2020 como Regular y el 37.5% lo califica como Adecuada.

Tercero: Resultados descriptivos para la V1 relacionada a la V2.

**Tabla 8**

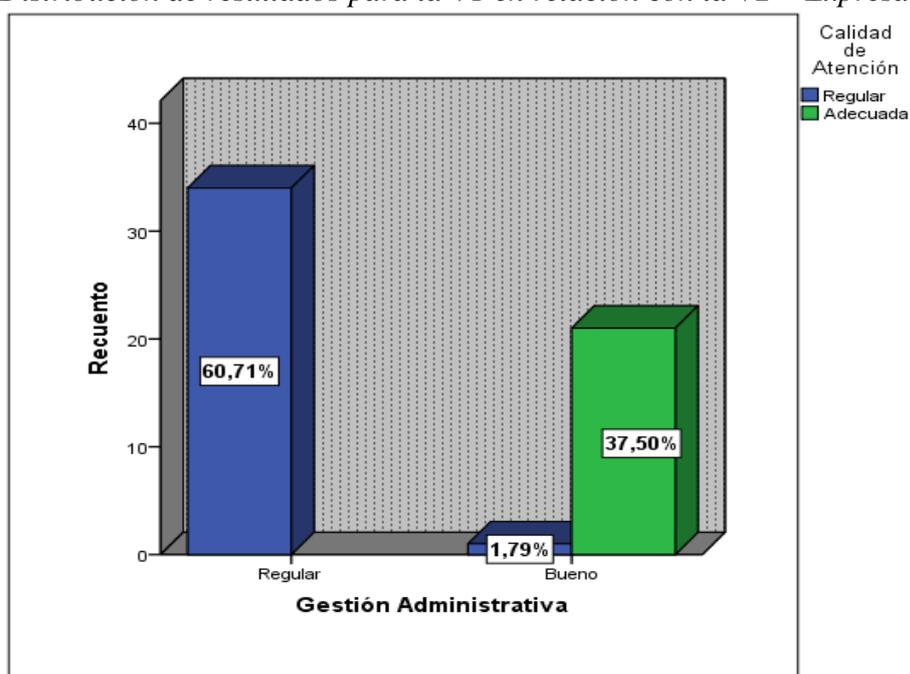
*Resultados de Frecuencia para la V1 en relación con la V2.*

		Calidad de Atención		Total	
		Regular	Adecuada		
Gestión Administrativa	Regular	Recuento	34	0	34
		% del total	60.7%	0.0%	60.7%
	Bueno	Recuento	1	21	22
		% del total	1.8%	37.5%	39.3%
Total		Recuento	35	21	56
		% del total	62.5%	37.5%	100.0%

*Nota.* Obtenido del Programa estadístico SPSS-V25.

**Figura 4**

*Distribución de resultados para la V1 en relación con la V2 – Expresado en porcentajes.*



*Nota.* Obtenido del Programa estadístico SPSS-V25.

En la Tabla 8, Figura 4 se presenta en análisis descriptivo de la V1 en relación con la V2, en la cual se observa que el 60.7% de encuestados califica la gestión administrativa y la calidad de atención de USP-UNE 2020 como Regular, y el 37.5% califica como Bueno a la gestión administrativa y Adecuada a la calidad en la atención.

Cuarto: Resultados descriptivos para la V1 en relación a la dimensión de Adecuación de la estructura de la V2.

**Tabla 9**

*Resultados de Frecuencia para la V1 en relación a la dimensión de Adecuación de la estructura de la V2.*

		<b>Adecuación de la estructura Adecuada</b>		<b>Total</b>
Gestión Administrativa	Regular	Recuento	34	34
		% del total	60.7%	60.7%
	Bueno	Recuento	22	22
		% del total	39.3%	39.3%
Total		Recuento	56	56
		% del total	100.0%	100.0%

*Nota.* Obtenido del Programa estadístico SPSS-V25.

De la Tabla 9 se obtiene el análisis descriptivo de la V1 en relación a la dimensión de Adecuación de la estructura de la V2, en la cual se observa que el 60.7% califica como Regular la gestión administrativa y como adecuada a la adecuación de la estructura de la USP-UNE 2020; mientras que el 39.3% califica como Bueno a la gestión administrativa y adecuada a la adecuación de la estructura.

Quinto: Resultados descriptivos para la V1 en relación a la dimensión Nivel técnico de la atención de la V2.

**Tabla 10**

*Resultados de Frecuencia para la V1 en relación a la dimensión Nivel técnico de la atención de la V2.*

		<b>Nivel técnico de la atención Adecuada</b>		<b>Total</b>
Gestión Administrativa	Regular	Recuento	34	34
		% del total	60.7%	60.7%
	Bueno	Recuento	22	22
		% del total	39.3%	39.3%
Total		Recuento	56	56
		% del total	100.0%	100.0%

*Nota.* Obtenido del Programa estadístico SPSS-V25.

En la Tabla 10 se presenta en análisis descriptivo de la V1 en relación a la dimensión de Nivel técnico de la atención de la V2, en la cual se observa que el 60.7% de encuestados califica la gestión administrativa como Regular y Adecuada Nivel técnico de la atención de la USP-UNE 2020, mientras que el 39.3% califica como Bueno a la gestión administrativa y adecuada al Nivel técnico de la atención.

Sexto: Resultados descriptivos para la V1 en relación a la dimensión Humanización de la asistencia de la V2.

**Tabla 11**

*Resultados de Frecuencia para la V1 en relación a la dimensión Humanización de la asistencia de la V2.*

			<b>Humanización de la asistencia Adecuada</b>	<b>Total</b>
Gestión Administrativa	Regular	Recuento	34	34
		% del total	60.7%	60.7%
	Bueno	Recuento	22	22
		% del total	39.3%	39.3%
Total	Recuento	56	56	
	% del total	100.0%	100.0%	

*Nota.* Obtenido del Programa estadístico SPSS-V25.

En la Tabla 11 Se presenta en análisis descriptivo de la V1 en relación a la dimensión de Humanización de la asistencia de la V2, en la cual se observa que el 60.7% de encuestados califica la gestión administrativa como Regular y Adecuada Humanización de la asistencia de la USP-UNE 2020, mientras que el 39.3% califica como Bueno a la gestión administrativa y Adecuada a la Humanización de la asistencia.

En el Anexo 5 se muestra el resumen de procesamiento de casos para las variables 1 y 2, en el cual se evidencia que no se tienen ningún caso perdido, es decir que se está trabajando con la totalidad de la muestra: 56 encuestas realizadas.

En el Anexo 6 se presenta la media, mediana, varianza, desviación estándar de las variables 1 y 2 como parte del análisis descriptivo.

En el Anexo 7 y 8 se presentan la media y desviación estándar para las dimensiones de la V1 y V2 respectivamente.

Resultado Inferencial:

Se procede a determinar la prueba de la normalidad, luego se realiza la contratación de las hipótesis:

**Tabla 12**  
*Prueba de normalidad (PN).*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	0.328	56	0.000	0.695	56	0.000
Calidad de Atención	0.381	56	0.000	0.631	56	0.000

*Nota.* Obtenido del Programa estadístico SPSS-V25.

En la Tabla 12 se presenta la PN, donde teniendo en cuenta que la muestra utilizada es de 56 datos, se trabaja con el análisis de normalidad de Kolmogorov Smirnov. La toma de decisión se da en función de:

Si el nivel de significancia es menor de 0.05 → La distribución no es normal.

Si el nivel de significancia es mayor de 0.05 → La distribución es normal.

Se observa que el nivel de significancia < 0.05 para ambas variables, entonces se concluye que la distribución no es normal, motivo por el cual se procede a utilizar la prueba no paramétrica de RS.

En los Anexos del 9 al 14 se presentan los gráficos Q-Q normal para las V1 y V2, así como los gráficos Q-Q normal sin tendencia para ambas variables 1 y 2; y los diagramas de cajas para ambas variables.

Contrastación de las hipótesis en estudio

Primero: Contrastación de hipótesis general:

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención de la USP-UNE 2020.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención de la USP-UNE 2020.

**Tabla 13**

*Resultado de correlación y significancia entre las variables 1 y 2.*

			<b>Gestión Administrativa</b>	<b>Calidad de Atención</b>
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	,902**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	56	56
	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	,902**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	56	56

*Nota.* Obtenido del Programa estadístico SPSS-V25.

La Tabla 13 muestra la correlación de RS con nivel de significancia de 0.000, siendo este menor a 0.05 se acepta la H<sub>1</sub>; además se tiene que la correlación entre la V1 y V2 es de 0.902; entonces se concluye indicando la existencia de una correlación fuerte entre dichas variables; Entonces: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención de la USP-UNE 2020.

Segundo: Contrastación de hipótesis específica 1:

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre de la gestión administrativa y la adecuación de la estructura de la calidad de atención de la USP-UNE 2020.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre de la gestión administrativa y la adecuación de la estructura de la calidad de atención de la USP-UNE 2020.

**Tabla 14**

*Resultado de correlación y significancia entre la gestión administrativa y la adecuación de la estructura.*

			<b>Gestión Administrativa</b>	<b>Adecuación de la estructura</b>
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	,880**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	56	56
	Adecuación de la estructura	Coeficiente de correlación	,880**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	56	56

*Nota.* Obtenido del Programa estadístico SPSS-V25.

La Tabla 14 muestra la correlación de RS con nivel de significancia de 0.000, siendo este menor a 0.05 se acepta la  $H_1$ ; además se tiene que la correlación entre la V1 y Adecuación de la estructura es de 0.880; entonces se concluye indicando la existencia de una correlación fuerte entre dichas variables; Entonces: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la adecuación de la estructura de la calidad de atención de la USP-UNE 2020.

Tercero: Contrastación de hipótesis específica 2:

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la gestión administrativa y el nivel técnico de la atención de la calidad de atención de la USP-UNE 2020.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el nivel técnico de la atención de la calidad de atención de la USP-UNE 2020.

**Tabla 15**

*Resultado de correlación y significancia entre la gestión administrativa y el nivel técnico de la atención.*

			<b>Gestión Administrativa</b>	<b>Nivel técnico de la atención</b>
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	,901**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	56	56
	Nivel técnico de la atención	Coeficiente de correlación	,901**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	56	56

*Nota.* Obtenido del Programa estadístico SPSS-V25.

La Tabla 15 muestra la correlación de RS con nivel de significancia de 0.000, siendo este menor a 0.05 se acepta la H<sub>1</sub>; además se tiene que la correlación entre la V1 y el nivel técnico de la atención es de 0.901; entonces se concluye indicando la existencia de una correlación fuerte entre dichas variables; Entonces: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el nivel técnico de la atención de la calidad de atención de la USP-UNE 2020.

Cuarto: Contrastación de hipótesis específica 3:

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la humanización de la asistencia de la calidad de atención de la USP-UNE 2020.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la humanización de la asistencia de la calidad de atención de la USP-UNE 2020.

**Tabla 16**

*Resultado de correlación y significancia entre la gestión administrativa y la humanización de la asistencia.*

			<b>Gestión Administrativa</b>	<b>Humanización de la asistencia</b>
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	,890**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	56	56
	Humanización de la asistencia	Coeficiente de correlación	,890**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	56	56

*Nota.* Obtenido del Programa estadístico SPSS-V25.

La Tabla 16 muestra la correlación de RS con nivel de significancia de 0.000, siendo este menor a 0.05 se acepta la H<sub>1</sub>; además se tiene que la correlación entre la V1 y la humanización de la asistencia es de 0.890; entonces se concluye indicando la existencia de una correlación fuerte entre dichas variables; Entonces: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la humanización de la asistencia de la calidad de atención de la USP-UNE 2020.

## V. DISCUSIÓN

Se logró determinar que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de atención de la USP-UNE 2020; dicha relación se evidenció con el resultado de la encuesta, donde el 60.7% de encuestados calificó como Regular a la gestión administrativa y Regular a la calidad de atención; por otro lado, el 37.5% calificó como Bueno a la gestión administrativa y Adecuada a la calidad de atención. De similar forma Solórzano (2011) determinó que la gestión administrativa es favorable respecto a la calidad de trabajo que desempeñan, validado con 61.46% como calificación obtenida, además refieren que el resultado favorable se debe a que factores como la puntualidad en la atención, la calidad de profesionales y su impecable desempeño profesional permiten una buena presentación de la institución, la cual es bien recibida por los usuarios (Solórzano, 2011). Sin embargo, en la tesis de Bonilla y Díaz (2015), obtuvieron como resultado de la relación gestión administrativa con calidad un nivel bajo, representado por el 48%, debido a que, aunque los profesionales de la salud buscan dar su mejor esfuerzo, los aspectos administrativos no lo permiten, con lo cual bajó su productividad y esta se vio reflejada en la calidad que recibe el usuario o cliente, quien percibe la intención del profesional en atenderlo, pero a la vez observa las limitaciones que tiene para ello (Bonilla & Díaz, 2015). Los autores Sosa y Escalona (2016) determinaron que el buen desempeño de una gestión se refleja en la percepción que finalmente se lleva el cliente por la atención brindada por los trabajadores y por todo lo que rodea el ambiente en medio del cual son atendidos, este conjunto de factores hizo que los resultados obtenidos calificaran a la gestión administrativa y a la satisfacción de los usuarios con 82.21% (Sosa & Escalona, 2016). Quispe (2015) también encontró una positiva moderada relación entre ambas variables gestión y calidad de servicio, con 0.555 de correlación a través del coeficiente de correlación de Spearman, dado que el estudio se dio en una unidad de emergencia, significa que aun las dolencias que aqueja el paciente, este percibe una positiva calidad en la atención (Quispe, 2015).

Se logró determinar que la gestión administrativa se relaciona de forma significativa con la adecuación de la estructura en la USP-UNE 2020; dicha relación se evidenció con el resultado de la encuesta, donde el 60.7% de encuestados calificó como Regular a la gestión administrativa y Adecuada a la adecuación de la estructura; por otro lado, el 39.3% calificó como Bueno a la gestión administrativa y Adecuada a la adecuación de la estructura. Maldonado (2014) validó que una estructura básica dentro de los parámetros sanitarios refleja el trabajo realizado por la gestión administrativa, con 62.32% a favor de la gestión administrativa, dado que a pesar que las instalaciones no son modernas, sin embargo, se rescata los cuidados que tiene el personal profesional de la salud y el personal de limpieza tienen en la atención de sus pacientes, uno en calidad de atención y el segundo siempre velando por los cuidados de la infraestructura (Maldonado, Calidad de atención percibida por los usuarios/clientes de consulta externa del Hospital del Seguro Social Universitario La Paz, Septiembre 2013, 2014).

Del mismo modo, los autores Tapia y Loaiza (2015) validaron que existe una fuerte relación entre la gestión administrativa y el nivel de desempeño de la institución al cubrir las expectativas de los alumnos, esta relación la calificaron con 81.8%, considerando como nivel de desempeño, a la capacidad de manejo y a las condiciones donde se brinda el servicio, las cuales cubren las expectativas de los usuarios.

Se logró determinar que la gestión administrativa se relaciona de forma significativa con el nivel técnico de la atención en la USP-UNE 2020; dicha relación se evidenció con el resultado de la encuesta, donde el 60.7% de encuestados calificó como Regular a la gestión administrativa y Adecuada al nivel técnico de la atención; por otro lado, el 39.3% calificó como Bueno a la gestión administrativa y Adecuada al nivel técnico de la atención. Rodríguez (2012), evidenció la existencia de una influencia significativa y el conjunto de aspectos que se utilizan para mejorar el tecnicismo en la atención de capacitaciones, las cuales reflejan una relación de 0.634 aplicando la prueba T-Student con  $p < 0.01$  (Rodríguez, 2012). Bonilla y Díaz (2015), evidencian que el 52% de encuestados afirma que cuando el personal desconoce o conoce a medias las políticas de la institución, éste disminuye su

interés en prestar mejor servicio, dado que no se percibe integrado en el equipo, por ello la importancia de mantener el nivel técnico bajo un estándar definido, el cual debe estar directamente asociada a la gestión administrativa (Bonilla & Díaz, 2015).

Se logró determinar que la gestión administrativa se relaciona de forma significativa con la humanización de la asistencia en la USP-UNE 2020; dicha relación se evidenció con el resultado de la encuesta, donde el 60.7% de encuestados calificó como Regular a la gestión administrativa y Adecuada a la humanización de la asistencia; por otro lado, el 39.3% calificó como Bueno a la gestión administrativa y Adecuada asistencia.

De acuerdo a los resultados obtenidos por (Delgado, Vásquez y Morales), validó que existe una relación significativa de gestión administrativa y la humanización de la asistencia, la cual se refleja en 68% de aprobación, dado que los profesionales no sólo tratan el ocultamiento de pacientes con el debido respeto y cuidado, sino siempre consultando, solicitando permiso e indagando si perciben dolencia hasta ubicar el origen del mismo, además de las adecuadas preguntas que realizaron para conocer los antecedentes del paciente respecto al motivo de su visita (Delgado et al., 2010). De similar forma se tiene que una deficiente gestión administrativa trae consigo una desmotivación del personal, el cual se refleja en la calidad de la atención. Es así como el 52% de encuestados afirma que el desempeño del profesional en la atención de pacientes se ve afectado por el manejo de la gestión administrativa, si esta es buena entonces ofrece mejores políticas de trabajo y busca bienestar común entre profesional de la salud y paciente (Bonilla & Díaz, 2015).

## VI. CONCLUSIONES

- Primero: Se logra el objetivo general: Dado que la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención en la USP-UNE 2020 es significativa. El estadístico valida el resultado con significancia 0 y correlación de RS de 0.902 la calificación de Regular con 60.7%.
- Segundo: Se logra el OE1: Dado que la relación entre gestión administrativa y la adecuación de la estructura en la USP-UNE 2020 es significativa. El estadístico valida el resultado con significancia 0 y correlación de RS de 0.880.
- Tercero: Se logra el OE2: Dado que la relación entre gestión administrativa con el nivel técnico de la atención en la USP-UNE 2020 es significativa. El estadístico valida el resultado con significancia 0 y correlación de RS de 0.901.
- Cuarto: Se logra el OE3: Dado que la relación entre la gestión administrativa con la humanización de la asistencia en la USP-UNE 2020 es significativa. El estadístico valida el resultado con significancia 0 y correlación de RS de 0.890.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primero: Respecto a la 1ra conclusión: Se recomienda para futuras investigaciones analizar los resultados por separado, docentes, administrativos y estudiantes para analizar mejor la percepción de cada tipo de grupo.
- Segundo: Respecto a la 2da conclusión: Se recomienda analizar qué aspectos de la estructura se necesita mejorar, así incrementar la relación entre las dos variables.
- Tercero: Respecto a la 3ra conclusión: Se recomienda mejorar los aspectos técnicos en la atención del servicio psicológico de la universidad en estudio.
- Cuarto: Respecto a la 4ta conclusión: Se recomienda plantear mejoras para incrementar los resultados, dado que en este aspecto se requiere tener mayor nivel de satisfacción del usuario.

## REFERENCIAS

- Aldaihani, S. (2019, 08 06). Administrative empowerment among Kuwait University staff and its effect on their job satisfaction. (E. P. Limited, Ed.) *Journal of Applied Research in Higher Education*, 12(2), 210-229. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/JARHE-02-2019-0027>
- Álvarez, F. (2015). *Calidad y auditoría en salud* (Tercera ed.). (F. Á. Heredia, Ed.) Bogotá, Colombia: Eco Ediciones. [https://doi.org/https://elibro.net.upc.remotexs.xyz/es/ereader/upc/70432?fs\\_q=elementos\\_de\\_la\\_calidad\\_en\\_salud&fs\\_edition\\_year=2020;2019;2018;2017;2016&prev=fs](https://doi.org/https://elibro.net.upc.remotexs.xyz/es/ereader/upc/70432?fs_q=elementos_de_la_calidad_en_salud&fs_edition_year=2020;2019;2018;2017;2016&prev=fs)
- Alzaydi, Z., Hajla, A., Nguyen, B., & Jayawardhena, C. (2018, 02 02). A review of service quality and service delivery: Towards a customer co-production and customer-integration approach. (E. P. Limited, Ed.) *Business Process Management Journal*, 24(1), 295-328. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-09-2016-0185>
- Ampaw, E., Chai, J., Liang, B., Tsai, S., & Frempong, J. (2020, 01 10). Assessment on health care service quality and patients' satisfaction in Ghana. (E. P. Limited, Ed.) *Kybernetes*. <https://doi.org/10.1108/K-06-2019-0409>
- Angiola, N., Bianchi, P., & Damato, L. (2018, 04 09). Performance management in public universities: overcoming bureaucracy. (E. P. Limited, Ed.) *International Journal of Productivity and Performance Management*, 67(4), 736-753. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJPPM-01-2017-0018>
- Asociación para el Progreso de la Dirección-APD. (2019, 11 28). *APD*. <https://doi.org/https://www.apd.es/niveles-gestion-empresarial/>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). Grupo editorial Patria.
- Bonilla, K., & Díaz, B. (2015). *Análisis de la gestión administrativa y su incidencia sobre el desempeño laboral de los funcionarios del hospital cristiano de especialidades "ciudadela de las piñas" del cantón milagro, periodo 2012-2014*. Proyecto de grado para optar al Título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría - CPA, Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. <https://doi.org/http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/2797>
- Breyer, J., Giacomazzi, J., Kuhmmer, R., Lima, K., Hammes, L., Ribeiro, R., . . . Wendland, E. (2019, 03 11). Hospital quality indicators: a systematic review. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 32(2), 474-487. <https://doi.org/http://doi.org.upc.remotexs.xyz/10.1108/IJHCQA-04-2018-0091>
- Cortés, J. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)* (Primera ed.). España: ICB Editores. [https://doi.org/Ishikawa diagrams and Bayesian belief networks for continuous improvement applications](https://doi.org/Ishikawa%20diagrams%20and%20Bayesian%20belief%20networks%20for%20continuous%20improvement%20applications)

- Delgado, M., Vásquez, M., & Morales, L. (2010). *Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil*. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia. <https://doi.org/http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v12n4/v12n4a01.pdf>
- Donabedian, A. (1984). La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación. Retrieved 06 18, 2020.
- Escudero, D. (2017). *Metodología del trabajo científico* (Primera ed.). Argentina: Universidad Adventista del Plata.
- EsSalud. (2012). *Plan Anual de Gestión de la Calidad y Seguridad del Paciente – 2013-2014*. EsSalud, Lima, Perú. <https://doi.org/https://docplayer.es/63238858-Plan-anual-de-gestion-de-la-calidad-y-seguridad-del-paciente-del-seguro-social-de-salud-essalud.html>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Huancayo, Perú: Universidad Continental.
- Giovanis, A., Pierrakos, G., Rizomyliotis, I., & Binioris, S. (2018, 06 18). Assessing service quality and customer behavioral responses in hospital outpatient services: A formative measurement approach. (E. P. Limited, Ed.) *International Journal of Quality and Service Sciences*, 10(2), 98-116. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/IJQSS-03-2017-0023>
- Hefner, J., McAlearney, A., Spatafora, N., & Moffatt-Bruce, S. (2019, 10 24). Beyond Patient Satisfaction: Optimizing the Patient Experience. (E. P. Limited, Ed.) *Health Care Management*, 18, 255-261. <https://doi.org/http://doi.org.upc.remotexs.xyz/10.1108/S1474-823120190000018010>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). Distrito Federal, México: McGRAW-HILL.
- Horovitz, J. (1993). *La calidad del servicio*. España: McGraw-Hill / Interamericana de España. Retrieved 06 09, 2020.
- Horovitz, J. (2000). *Los siete secretos del servicio al cliente*. España: Pearson Alhambra. Retrieved 06 03, 2020.
- Huarcaya, R. (2015). *Percepción de la Calidad de atención en los usuarios del Servicio de Emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015*. Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú. <https://doi.org/http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/227/17-2015-EPAE-Huarcaya%20Huisa-Persepcion%20de%20la%20calidad%20de%20atencion%20en%20los%20usuarios%20del%20servicio%20de%20emergencias.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*. (D. d. Santos, Ed.) Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

[https://doi.org/https://books.google.com.pe/books?id=4JAd6PBWfG0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://doi.org/https://books.google.com.pe/books?id=4JAd6PBWfG0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

- Kennedy, B. (2019, 11 06). A 21st century appreciation for: quality, excellence and complex human adaptive systems. (E. P. Limited, Ed.) *The TQM Journal*, 32(1), 2-20. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/TQM-06-2019-0169>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial* (14 ed.). México: Mc Graw Hill. Retrieved 02 25, 2020.
- Kuye, O., & Akinwale, O. (2020, 06 18). Conundrum of bureaucratic processes and healthcare service delivery in government hospitals in Nigeria. (E. P. Limited, Ed.) *Journal of Humanities and Applied Social Sciences*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/JHASS-12-2019-0081>
- Le, Y., Wan, J., Wang, G., Bai, J., & Zhang, B. (2020, 01 22). Exploring the missing link between top management team characteristics and megaproject performance. (E. P. Limited, Ed.) *Engineering, Construction and Architectural Management*, 27(5), 969-998. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/ECAM-12-2018-0566>
- Lee, S., Lee, T., & Phan, P. (2020, 07 24). Prosocial Advocacy Voice in Healthcare: Implications for Human Resource Management. (E. P. Limited, Ed.) *Resources Management*, 38, 181-221. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/S0742-730120200000038007>
- Maldonado, A. (2014). *Calidad de atención percibida por los usuarios/clientes de consulta externa del Hospital del Seguro Social Universitario La Paz, Septiembre 2013*. Tesis para optar al Título de magíster Scientiarum en Salud Pública Mención Gerencia en Salud, Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia. <https://doi.org/http://hdl.handle.net/123456789/5761>
- Maldonado, A. (2014). *Calidad de atención percibida por los usuarios/clientes de consulta externa del Hospital del Seguro Social Universitario La Paz, Septiembre 2013*. Tesis para optar al Título de magíster Scientiarum en Salud Pública Mención Gerencia en Salud, Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia. <https://doi.org/https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/5761>
- Marcó, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones* (Segunda ed.). Argentina. Retrieved 06 21, 2020.
- Ministerio de Salud. (2005). *Norma técnica de auditoría de la calidad de atención en salud*. Norma técnica, Ministerio de Salud, Lima, Perú. <https://doi.org/http://www.hnhu.gob.pe/CUERPO/CALIDAD/Documentos%20Calidad/AUDITORIA/NT%20029-MINSA%20Norma%20T%C3%A9cnica%20de%20Auditoria%20de%20la%20Calidad%20en%20Salud.pdf>
- Moya, C., & Upiachihua, K. (2016). *Relación entre gestión administrativa y el desempeño de la fuerza de ventas de la empresa química suiza – Trujillo primer semestre del año 2016*. Para Optar al Título Profesional de Licenciado

- en Administración, Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.  
<https://doi.org/http://hdl.handle.net/11537/9803>
- Ospanova, D., Kussainov, D., Suleimanov, A., Kussainov, A., & Abilsheyeva, R. (2018, 11 12). Problems of administrative law in the system of public administration. (E. P. Limited, Ed.) *International Journal of Law and Management*, 60(6), 1255-1271.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJLMA-08-2017-0177>
- Padua, J., Ahman, I., Apezechea, H., & Borsotti, C. (2018). *Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales* (Primera ed.). México: FCE - Fondo de Cultura Económica.  
[https://elibro.net.upc.remotexs.xyz/es/ereader/upc/110593?fs\\_q=tecnicas\\_\\_e\\_\\_instrumentos\\_\\_investigacion\\_\\_cientifica&prev=fs&fs\\_edition\\_year=2020;2019;2018;2017](https://elibro.net.upc.remotexs.xyz/es/ereader/upc/110593?fs_q=tecnicas__e__instrumentos__investigacion__cientifica&prev=fs&fs_edition_year=2020;2019;2018;2017)
- Peña, G., & Perdomo, Á. (2017). *Efectos del sistema de gestión de la calidad en las entidades del sector público* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones USTA.  
[https://doi.org/https://elibro.net.upc.remotexs.xyz/es/ereader/upc/70701?fs\\_q=gestion\\_\\_calidad&fs\\_edition\\_year=2020;2019;2018;2017&prev=fs](https://doi.org/https://elibro.net.upc.remotexs.xyz/es/ereader/upc/70701?fs_q=gestion__calidad&fs_edition_year=2020;2019;2018;2017&prev=fs)
- Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto, Andahuaylas – 2015*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú. <https://doi.org/http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/234>
- Ramírez, J. (2015, 02 04). Domino's Pizza y el daño a su marca. *Conexión ESAN*. <https://doi.org/https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2015/02/04/dominos-pizza-y-el-dano-a-su-marca/>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (Segunda ed.). México: Pearson. Retrieved 06 21, 2020.
- Rodríguez, M. (2012). *Influencia de la gestión administrativa en el clima organizacional en la I.E. Enrique Paillardelle del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, 2012*. Tesis para Optar al Grado de Magíster en Educación con Mención en Administración de la Educación, Universidad César Vallejo, Tacna, Perú. Retrieved 06 13, 2020.
- Salgado, C. (2018). *Manual de investigación* (Primera ed.). (F. E. Champagnat, Ed.)
- Sampet, J., Sarapaivanich, N., & Patterson, P. (2019, 07 07). The role of client participation and psychological comfort in driving perceptions of audit quality: Evidence from an emerging economy. (E. P. Limited, Ed.) *Asian Review of Accounting*, 27(2), 177-195. <https://doi.org/DOI 10.1108/ARA-09-2017-0144>
- Sanchez, V. (2016). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos Cesar Garayar García, mayo y junio 2016*. Tesis, Universidad Científica del Perú, Perú. Retrieved 06 06, 2020.

- Sandoval, J. (2014). *Gestión administrativa y desempeño docente en los institutos superiores de Pacasmayo, 2014*. Tesis para optar al Grado Académico de Doctor en Administración de la Educación, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Retrieved 06 21, 2020.
- Sarapaivanich, N., Sampet, J., & Patterson, P. (2019, 11 04). The impact of communication style on psychological comfort and trust in audit services. (E. P. Limited, Ed.) *Accounting Research Journal*, 32(4), 642-661. <https://doi.org/10.1108/ARJ-06-2017-0097>
- Solórzano, L. (2011). *Gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral de la comunidad educativa del colegio nacional mixto vespertino "Bachillero" del Cantón Tosagua, 2008 – 2009*. Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Educación y Desarrollo Social , Universidad Tecnológica Equinoccial, Ecuador. <https://doi.org/http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/12235>
- Sosa, F., & Escalona, M. (2016). *El clima organizacional y su relación con la gestión administrativa de la empresa comercializadora Snacks, S.R.L. del estado Monagas*. Tesis para optar al título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos, Universidad del Oriente, Venezuela. <https://doi.org/https://studylib.es/doc/7524541/el-clima-organizacional-y-su-relacion-con-la-gestion-admi...>
- Sturm, S., Kaiser, G., & Hartmann, E. (2019, 09 02). Long-run dynamics between cost of quality and quality performance. (E. P. Limited, Ed.) *International Journal of Quality & Reliability Management*, 36(8), 1438-1453. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-05-2018-0118>
- Sturm, S., Kaiser, G., & Hartmann, E. (2019, 09 02). Long-run dynamics between cost of quality and quality performance. (E. P. Limited, Ed.) *International Journal of Quality & Reliability Management*, 36(8), 1438-1453. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/IJCHM-08-2016-0467>
- Suástegui, C., Isela, B., & Ibarra, C. (2011, 10 5). La gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud en instituciones pequeñas en Mazatlán, Sinaloa. *Congreso internacional de contaduría, administración e informática*, 13. <https://doi.org/http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvi/docs/1P.pdf>
- Syed, S., Leatherman, S., Mensah, N., Neilson, M., & Kelley, E. (2018). *Improving the quality of health care across the health system*. Organización Mundial de la Salud - OMS. Bull World Health Organ. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.2471/BLT.18.226266>
- Ugaddan, R., & Min, S. (2017, 04 10). Quality of leadership and public service motivation: A social exchange perspective on employee engagement. *International Journal of Public Sector Management*, 30(3), 270-285. <https://doi.org/DOI 10.1108/IJPSM-08-2016-0133>
- Universidad Antonio Nariño. (2017). *Mercadotecnia y calidad en salud* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Universidad Antonio Nariño.

[https://doi.org/https://elibro.net.upc.remotexs.xyz/es/ereader/upc/129193?fs\\_q=elementos\\_de\\_la\\_calidad\\_en\\_salud&fs\\_edition\\_year=2020;2019;2018;2017;2016&prev=fs](https://doi.org/https://elibro.net.upc.remotexs.xyz/es/ereader/upc/129193?fs_q=elementos_de_la_calidad_en_salud&fs_edition_year=2020;2019;2018;2017;2016&prev=fs)

- Xu, H., Liu, Y., & Lyu, X. (2018, 04 09). Customer value co-creation and new service evaluation: the moderating role of outcome quality. (E. P. Limited, Ed.) *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(4), 2020-2036. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/IJCHM-08-2016-0467>
- Yuni, J., & Urbano, C. (2020). *Metodología y técnicas para investigar: recursos para la elaboración de proyectos, análisis de datos y redacción científica*. Argentina: Editorial Brujas.
- Zuhair, R., & Bahjat, A. (2019, 08 30). Lean management and operational performance in health care: Implications for business performance in private hospitals. (E. P. Limited, Ed.) *International Journal of Productivity and Performance Management*, 69(1), 1-21. <https://doi.org/http://doi.org.upc.remotexs.xyz/10.1108/IJPPM-09-2018-0342>

## **ANEXOS**

**Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables: Gestión administrativa y calidad de atención de la unidad de servicios psicológicos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020.**

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Nivel
<b>Variable 1:</b>	<b>Gestión administrativa.</b>					
Es la capacidad de utilización de los recursos en el cumplimiento de objetivos institucionales (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012).	La gestión administrativa en la unidad de servicios psicológicos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020 se desarrolla para cumplir objetivos, con eficiencia, competitividad, calidad, en constante coordinación y con altos niveles de productividad.	Objetivos	- Orientación a los objetivos.	1, 2, 3, 4 y 5.	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	
			- Logro de objetivos.			
		Eficiencia	- Puntualidad.	6, 7, 8, 9 10, y 11.		
			- Calidad de servicio.			
		Competitividad	- Características del servicio.	12, 13, 14, 15, 16 y 17.		
			- Mejora de características.			
		Calidad	- Satisfacción del cliente.	18, 19 y 20.		
			- Optimizar recursos.			
		Coordinación	- Comunicación entre áreas.	21, 22, 23, 24 y 25.		
			- Obtención máximos resultados.			
Productividad	- Mínimo de recursos.	26, 27, 28, 29, 30, 4, 5 y 6.				
	- Acciones orientadas a objetivos.					
<b>Variable 2:</b>	<b>Calidad de atención.</b>					
La calidad de atención es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios (Sturm, Kaiser, Hartmann & Long, 2019).	Se obtiene un mayor nivel de calidad de atención en la unidad de servicios psicológicos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020 cuando ésta se realiza dentro de una adecuación de estructura, bajo buen nivel técnico de la atención con humanización en la asistencia prestada.	Adecuación de la estructura.	- Respecto a la admisión.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10.	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	
			- Respecto a la atención.			
		Nivel técnico de la atención.	- Diagnóstico.	11, 12, 13, 14, 15 y 16.		
			- Capacidad de atención.			
		Humanización de la asistencia.	- Empatía.	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 y 24.		
			- Tiempo.			

**Nota.** Se observa variación de la productividad en la tención de servicios eléctricos.

Anexo 2. Tabla de validación del instrumento 1 y 2.

**VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO**  
**Cuestionario para evaluar la variable: Gestión administrativa**

<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>									
<b>DIMENSIÓN: Objetivos</b>					<b>Escala</b>				
					1	2	3	4	5
<b>Orientación a los objetivos</b>									
1	En su opinión los objetivos de la institución son importantes								
2	Tiene conocimiento de los objetivos de la institución								
3	En cada clase aplica estrategias para alcanzar los objetivos establecidos por la institución								
	Logro de objetivos								
4	Encuentra alguna mejora en cada clase con respecto al logro de los objetivos								
5	Logra los objetivos de la institución al término de cada año escolar								
<b>DIMENSIÓN: Eficiencia</b>					<b>Escala</b>				
<b>Puntualidad</b>									
6	Es puntual a la hora de llegada a la institución educativa								
7	Es puntual al iniciar su clase								
8	Promueve la puntualidad en su clase								
<b>Calidad de servicio</b>									
9	Logra captar la atención de tus alumnos o de la mayoría de ellos								
10	Logra que el alumno comprenda lo que explica								
11	Utiliza su conocimiento, creatividad y habilidades para el desarrollo de cada clase								
<b>DIMENSIÓN: Competitividad</b>					<b>Escala</b>				
<b>Características del servicio</b>									
12	Es fundamental los valores en la institución educativa								
13	Promueve la enseñanza la responsabilidad durante la clase								
14	Nota la comprensión de sus alumnos durante su clase								
<b>Mejora de características</b>									
15	La institución promueve la puntualidad con creatividad para lograr resultados óptimos								
16	Los padres apoyan con la educación de los valores en casa								
17	Esta dispuesto (a) a cambios para mejora de la enseñanza								
<b>DIMENSIÓN: Calidad</b>					<b>Escala</b>				
<b>Satisfacción del cliente</b>									
18	Nota satisfacción en los padres de familia con el modelo de enseñanza que brinda el colegio								
19	La institución brinda un modelo de enseñanza moderna, creativa y de fácil adaptación								
20	Los niños se sienten cómodos en el aula y durante la clase								
<b>DIMENSIÓN: Coordinación</b>					<b>Escala</b>				
<b>Optimizar recursos</b>									
21	Encuentras materiales para el desarrollo de tu clase								
22	Los materiales entregados para días festivos son utilizados en su totalidad								
<b>Comunicación entre áreas</b>									
23	Comunicas con facilidad al director algún incidente ocurrido en el salón								
24	Existen errores en su boleta de pago								
25	Le es fácil comunicarse con el personal de limpieza cuando ocurre algún accidente en clase								
<b>DIMENSIÓN: Productividad</b>					<b>Escala</b>				
<b>Obtención de máximos resultados</b>									
26	Los alumnos logran el objetivo de la institución								
27	Los alumnos realizan actividades extracurriculares (dibujo, danza, canto, etc...)								
<b>Mínimo de recursos</b>									
28	La mobiliaria de la institución es la adecuada								
29	Los alumnos cuidan la mobiliaria e inmobiliaria de la institución								
30	Para las actividades utiliza solo el material necesario								

## Cuestionario para evaluar la variable: Calidad de atención

<b>DIMENSIÓN: Adecuación de la estructura</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Existe prontitud para recibir la atención médica					
2	Existe equidad o igualdad para recibir la atención					
3	La gestión administrativa es ágil y coordinada dentro de la institución					
4	El tiempo que atiende el médico durante la consulta es el adecuado					
5	Recibe orientación sobre los trámites administrativos a seguir dentro de la institución					
6	Recibe información oportuna sobre su estado de salud o el de sus familiares					
7	Recibe información sobre los programas o campañas que realiza la institución					
8	Existe recursos físicos suficientes y adecuados (camas, camillas, sillas de rueda, asientos cómodos)					
9	Existe disponibilidad de materiales, insumos y medicinas (equipos médicos, vacunas, medicamentos, etc.)					
10	Existe recursos humanos suficientes y especializados (personal de salud de las diferentes especialidades)					
<b>DIMENSIÓN: Nivel técnico de la atención</b>						
11	Le brindan una buena intervención clínica (operaciones, diagnósticos mediante los equipos tecnológicos, tratamientos adecuados)					
12	Las medicinas que recibe son lo suficientemente buena para curarlo de manera efectiva					
13	Las medicinas que ha tomado han sido bien aceptadas por su organismo					
14	Los profesionales que lo atienden son lo suficientemente capacitados y buenos en su profesión					
15	La exploración física (auscultación) realizada por el médico fue la adecuada para detectar su dolencia					
16	Las preguntas de rutina realizadas por el médico para conocer los síntomas que traía, ayudaron al correcto diagnóstico de la enfermedad.					
<b>DIMENSIÓN: Humanización de la asistencia</b>						
17	Recibe un trato amable y cálido durante la atención médica					
18	El personal administrativo le presta la atención necesaria y oportuna					
19	El personal médico escucha con interés sus dudas y dolencias que lo aquejan					
20	Existe interés del personal de salud (médicos, enfermeras, administrativos, de servicio, etc.) por ayudarlo					
21	Existe confidencialidad por parte del personal médico					
22	Existe una buena comunicación entre el personal que trabaja en la institución y usted					
23	Le brindan una información clara y precisa de los pasos a seguir (médicos, administrativos)					
24	Encuentra personal adecuado, con la capacidad de atender sus quejas y opiniones sobre el servicio recibido					

Validado por:

Dra. Narvaez Aranibar , Teresa	
DNI: 10122038	 Firma
ORCID 0000-0002-4906895x	

Anexo 3. Cuestionario para evaluar la V1.

<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>						
<b>DIMENSIÓN: Objetivos</b>		<b>Escala</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Orientación a los objetivos</b>						
1	En su opinión los objetivos de la institución son importantes					
2	Tiene conocimiento de los objetivos de la institución					
3	En cada clase aplica estrategias para alcanzar los objetivos establecidos por la institución					
<b>Logro de objetivos</b>						
4	Encuentra alguna mejora en cada clase con respecto al logro de los objetivos					
5	Logra los objetivos de la institución al término de cada año escolar					
<b>DIMENSIÓN: Eficiencia</b>		<b>Escala</b>				
<b>Puntualidad</b>						
6	Es puntual a la hora de llegada a la institución educativa					
7	Es puntual al iniciar su clase					
8	Promueve la puntualidad en su clase					
<b>Calidad de servicio</b>						
9	Logra captar la atención de tus alumnos o de la mayoría de ellos					
10	Logra que el alumno comprenda lo que explica					
11	Utiliza su conocimiento, creatividad y habilidades para el desarrollo de cada clase					
<b>DIMENSIÓN: Competitividad</b>		<b>Escala</b>				
<b>Características del servicio</b>						
12	Es fundamental los valores en la institución educativa					
13	Promueve la enseñanza la responsabilidad durante la clase					
14	Nota la comprensión de sus alumnos durante su clase					
<b>Mejora de características</b>						
15	La institución promueve la puntualidad con creatividad para lograr resultados óptimos					
16	Los padres apoyan con la educación de los valores en casa					
17	Esta dispuesto (a) a cambios para mejora de la enseñanza					
<b>DIMENSIÓN: Calidad</b>		<b>Escala</b>				
<b>Satisfacción del cliente</b>						
18	Nota satisfacción en los padres de familia con el modelo de enseñanza que brinda el colegio					
19	La institución brinda un modelo de enseñanza moderna, creativa y de fácil adaptación					
20	<b>Los niños se sienten cómodos en el aula y durante la clase</b>					
<b>DIMENSIÓN: Coordinación</b>		<b>Escala</b>				
<b>Optimizar recursos</b>						
21	Encuentras materiales para el desarrollo de tu clase					
22	Los materiales entregados para días festivos son utilizados en su totalidad					
<b>Comunicación entre áreas</b>						
23	Comunicas con facilidad al director algún incidente ocurrido en el salón					
24	Existen errores en su boleta de pago					
25	Le es fácil comunicarse con el personal de limpieza cuando ocurre algún accidente en clase					
<b>DIMENSIÓN: Productividad</b>		<b>Escala</b>				
<b>Obtención de máximos resultados</b>						
26	Los alumnos logran el objetivo de la institución					
27	Los alumnos realizan actividades extracurriculares (dibujo, danza, canto, etc...)					
<b>Mínimo de recursos</b>						
28	La mobiliaria de la institución es la adecuada					
29	Los alumnos cuidan la mobiliaria e inmobiliaria de la institución					
30	Para las actividades utiliza solo el material necesario					

Nota. Validación obtenida para proceder a la recopilación de datos.

*Anexo 4. Cuestionario para evaluar la V2.*

<b>DIMENSIÓN: Adecuación de la estructura</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Existe prontitud para recibir la atención médica					
2	Existe equidad o igualdad para recibir la atención					
3	La gestión administrativa es ágil y coordinada dentro de la institución					
4	El tiempo que atiende el médico durante la consulta es el adecuado					
5	Recibe orientación sobre los trámites administrativos a seguir dentro de la institución					
6	Recibe información oportuna sobre su estado de salud o el de sus familiares					
7	Recibe información sobre los programas o campañas que realiza la institución					
8	Existe recursos físicos suficientes y adecuados (camas, camillas, sillas de rueda, asientos cómodos)					
9	Existe disponibilidad de materiales, insumos y medicinas (equipos médicos, vacunas, medicamentos, etc.)					
10	Existe recursos humanos suficientes y especializados (personal de salud de las diferentes especialidades)					
<b>DIMENSIÓN: Nivel técnico de la atención</b>						
11	Le brindan una buena intervención clínica (operaciones, diagnósticos mediante los equipos tecnológicos, tratamientos adecuados)					
12	Las medicinas que recibe son lo suficientemente buena para curarlo de manera efectiva					
13	Las medicinas que ha tomado han sido bien aceptadas por su organismo					
14	Los profesionales que lo atienden son lo suficientemente capacitados y buenos en su profesión					
15	La exploración física (auscultación) realizada por el médico fue la adecuada para detectar su dolencia					
16	Las preguntas de rutina realizadas por el médico para conocer los síntomas que traía, ayudaron al correcto diagnóstico de la enfermedad.					
<b>DIMENSIÓN: Humanización de la asistencia</b>						
17	Recibe un trato amable y cálido durante la atención médica					
18	El personal administrativo le presta la atención necesaria y oportuna					
19	El personal médico escucha con interés sus dudas y dolencias que lo aquejan					
20	Existe interés del personal de salud (médicos, enfermeras, administrativos, de servicio, etc.) por ayudarlo					
21	Existe confidencialidad por parte del personal médico					
22	Existe una buena comunicación entre el personal que trabaja en la institución y usted					
23	Le brindan una información clara y precisa de los pasos a seguir (médicos, administrativos)					
24	Encuentra personal adecuado, con la capacidad de atender sus quejas y opiniones sobre el servicio recibido					

*Nota.* Validación obtenida para proceder a la recopilación de datos.

*Anexo 5. Resumen de procesamiento de casos para las variables 1 y 2.*

**Resumen de procesamiento de casos**

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Gestión Administrativa	56	100,0%	0	0,0%	56	100,0%
Calidad de Atención	56	100,0%	0	0,0%	56	100,0%

*Nota.* Obtenido del Programa estadístico SPSS-V25.

*Anexo 6. Media, mediana, varianza, desviación estándar de las variables 1 y 2.*

**Descriptivos**

		Estadístico	Error estándar	
Gestión Administrativa	Media	124,5179	,80421	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	122,9062	
		Límite superior	126,1295	
	Media recortada al 5%	124,4087		
	Mediana	121,0000		
	Varianza	36,218		
	Desviación estándar	6,01813		
	Mínimo	119,00		
	Máximo	132,00		
	Rango	13,00		
	Rango intercuartil	13,00		
	Asimetría	,408	,319	
	Curtosis	-1,829	,628	
Calidad de Atención	Media	101,6964	1,01095	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	99,6704	
		Límite superior	103,7224	
	Media recortada al 5%	101,4405		
	Mediana	96,0000		
	Varianza	57,233		
	Desviación estándar	7,56528		
	Mínimo	96,00		
	Máximo	112,00		
	Rango	16,00		
	Rango intercuartil	16,00		
	Asimetría	,627	,319	
	Curtosis	-1,620	,628	

*Nota.* Obtenido del Programa estadístico SPSS-V25.

*Anexo 7. Media y desviación estándar para las dimensiones de la V1.*

**Estadísticos descriptivos**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Objetivos	56	20,00	21,00	20,9821	,13363
Eficiencia	56	22,00	28,00	24,8036	2,67255
Competitividad	56	26,00	30,00	27,7857	1,80619
Calidad	56	12,00	12,00	12,0000	,00000
Coordinación	56	17,00	18,00	17,7679	,42602
Productividad	56	32,00	35,00	33,1607	1,46196
N válido (por lista)	56				

*Nota.* Obtenido del Programa estadístico SPSS-V25.

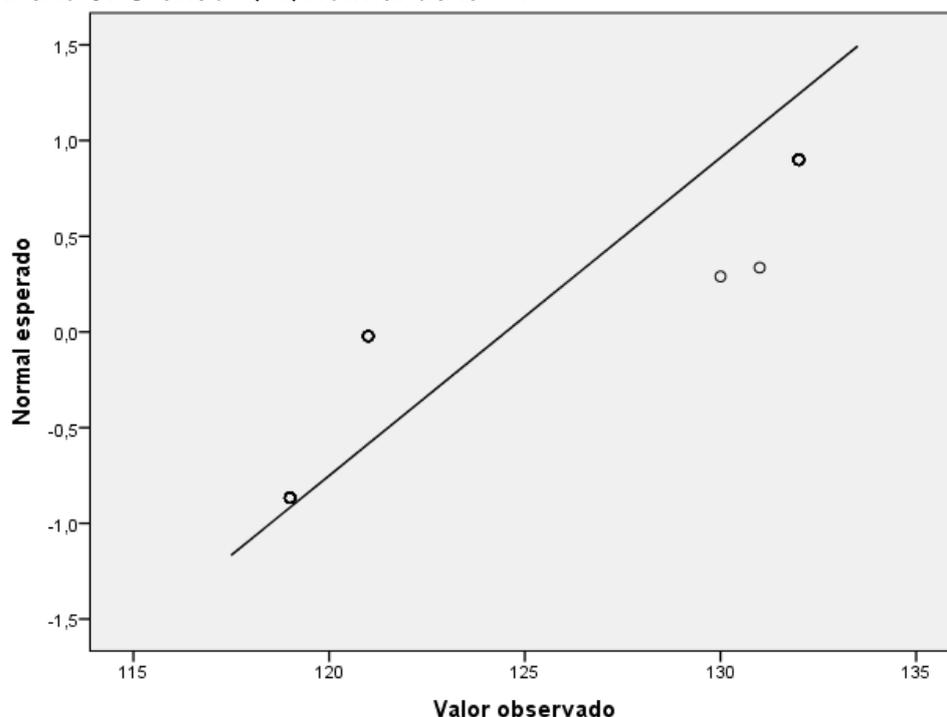
*Anexo 8. Media y desviación estándar para las dimensiones de la V2.*

**Estadísticos descriptivos**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Adecuación de la estructura	56	40,00	42,00	40,7143	,96699
Nivel técnico de la atención	56	24,00	30,00	26,1429	2,84400
Humanización de la asistencia	56	32,00	40,00	34,8393	3,79845
N válido (por lista)	56				

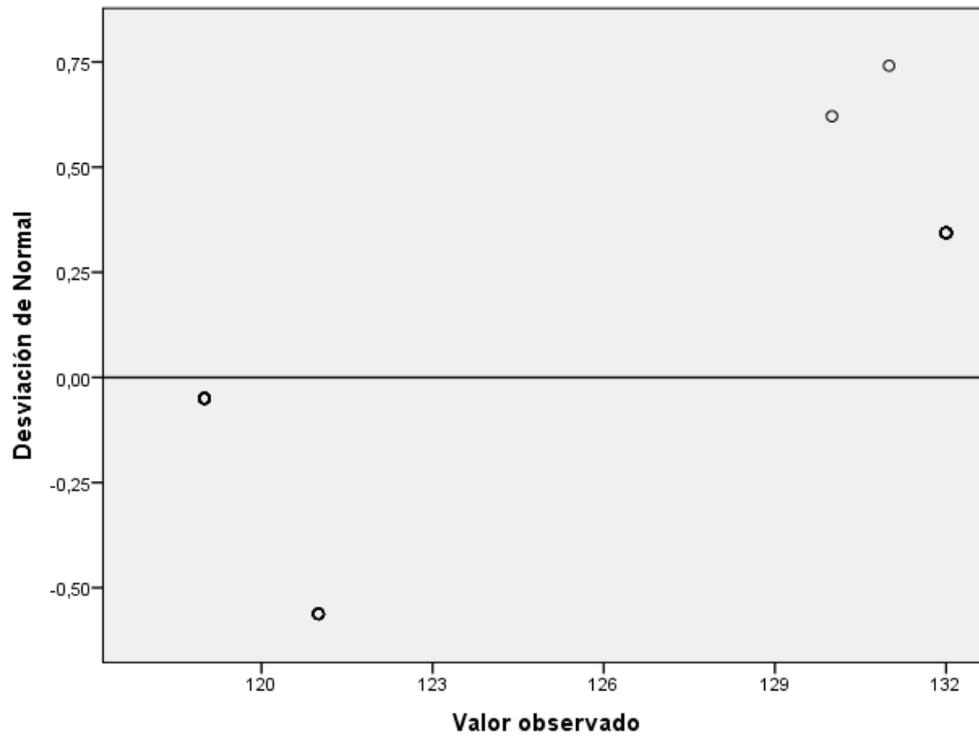
*Nota.* Obtenido del Programa estadístico SPSS-V25.

*Anexo 9. Gráfico Q-Q normal de la V1.*



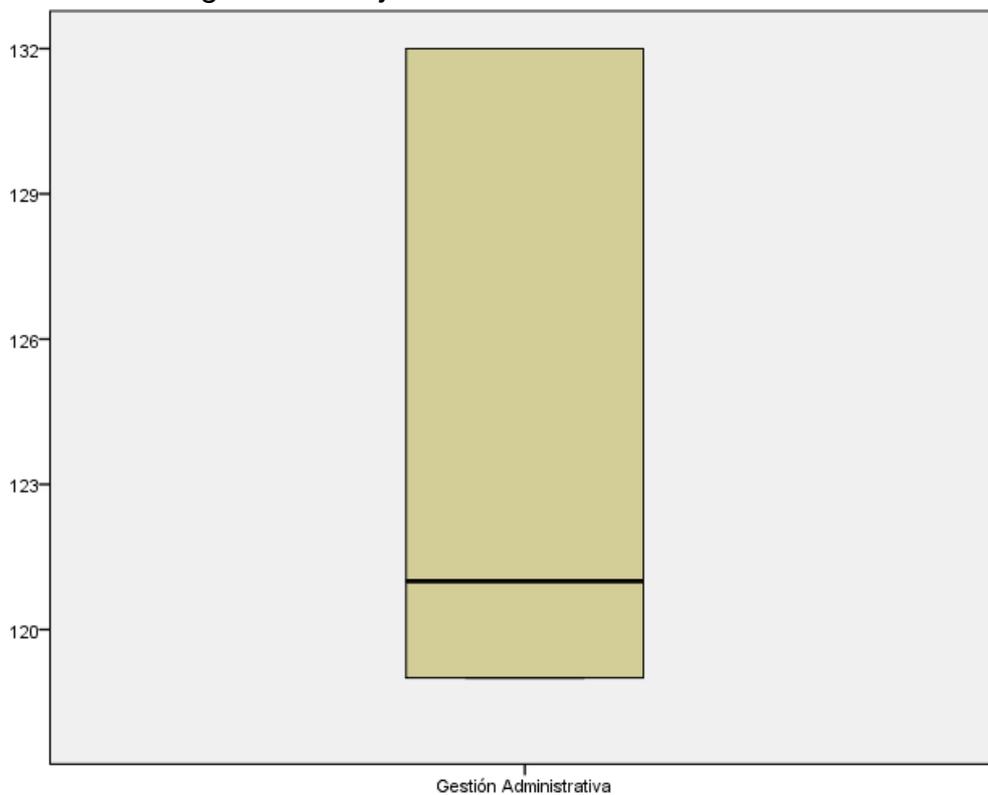
*Nota.* Obtenido del Programa estadístico SPSS-V25.

Anexo 10. Gráfico Q-Q normal sin tendencia de la V1.



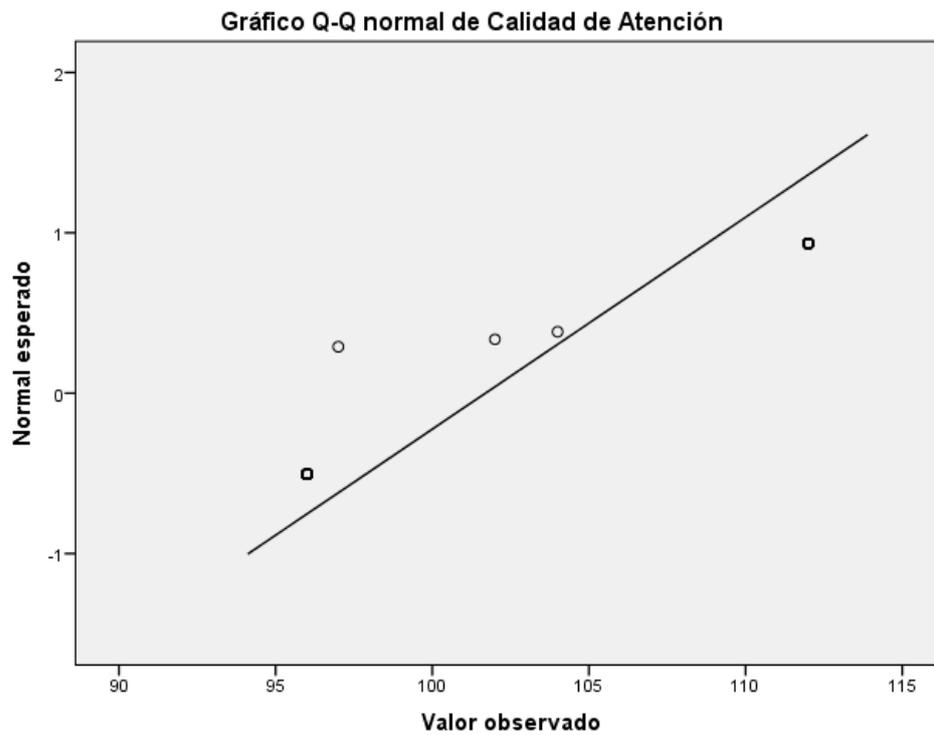
Nota. Obtenido del Programa estadístico SPSS-V25.

Anexo 11. Diagrama de caja de la V1.



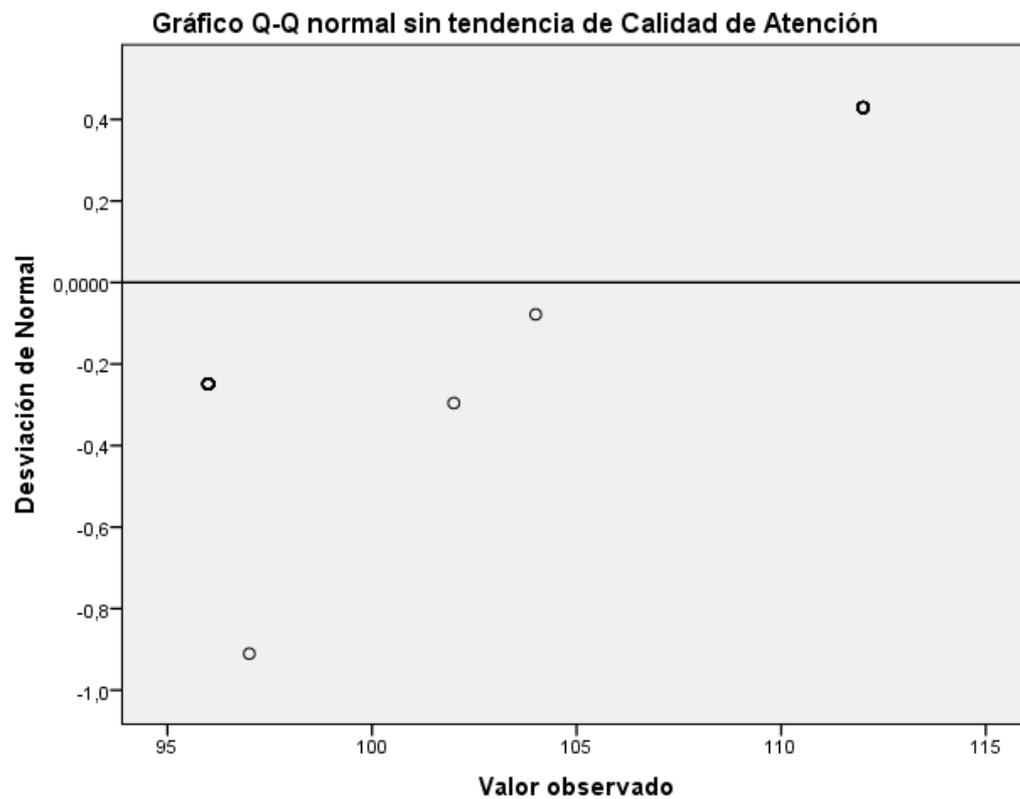
Nota. Obtenido del Programa estadístico SPSS-V25.

Anexo 12. Gráfico Q-Q normal de la V2.



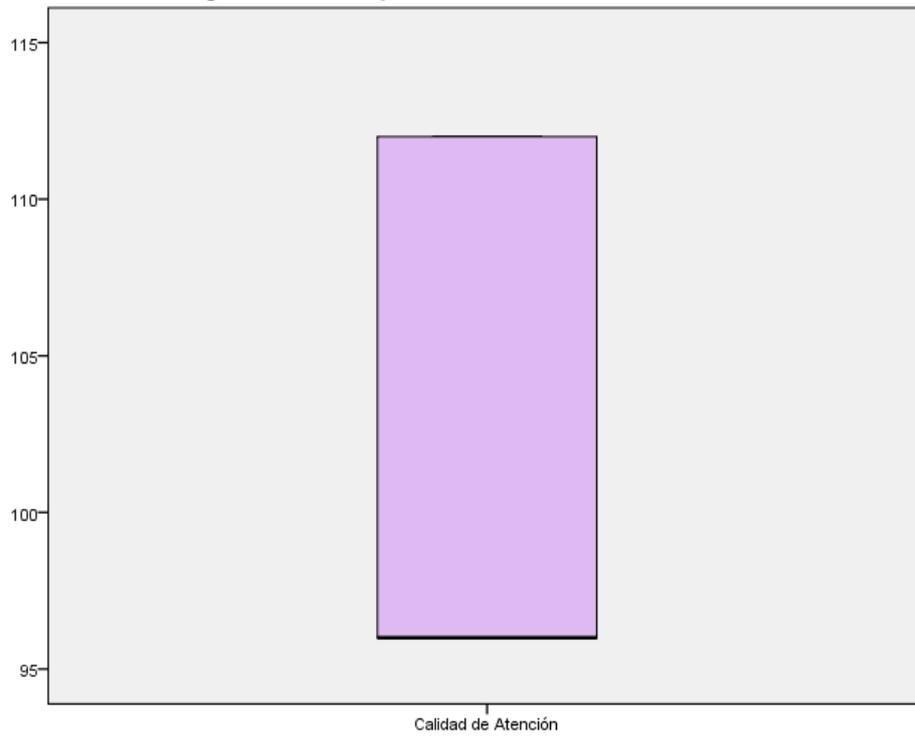
Nota. Obtenido del Programa estadístico SPSS-V25.

Anexo 13. Gráfico Q-Q normal sin tendencia de la V2.



Nota. Obtenido del Programa estadístico SPSS-V25.

Anexo 14. Diagrama de caja de la V2.



Nota. Obtenido del Programa estadístico SPSS-V25.



## Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Narvaez Aranibar Teresa, docente de la Escuela de posgrado de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo Sede Lima Este SJL, asesora del Trabajo de Investigación / Tesis titulada:

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA UNIDAD DE SERVICIOS PSICOLÓGICOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE, 2020”

De la autora Corzo Ponte Milagros Yunayre, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

Lima 07 de Agosto del, 2020

Dra. Narvaez Aranibar , Teresa	
DNI 10122038	 Firma
ORCID 0000-0002-4906895x	