



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Gestión administrativa y calidad en los servicios de un centro de
salud mental, Lambayeque 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Gonzalez Arce, Jackeline (orcid.org/0009-0001-4309-5885)

ASESORES:

Dr. Reyes Perez, Moises David (orcid.org/0000-0002-9429-8965)

Dr Mejia Salazar, Max Kevin (orcid.org/0009-0004-0763-0133)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en
Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, REYES PEREZ MOISES DAVID, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE UN CENTRO DE SALUD MENTAL, LAMBAYEQUE 2024", cuyo autor es GONZALEZ ARCE JACKELINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 08 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
REYES PEREZ MOISES DAVID DNI: 47498278 ORCID: 0000-0002-9429-8965	Firmado electrónicamente por: MOREYESP el 04-08- 2024 17:59:16

Código documento Trilce: TRI - 0802395





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GONZALEZ ARCE JACKELINE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE UN CENTRO DE SALUD MENTAL, LAMBAYEQUE 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
JACKELINE GONZALEZ ARCE DNI: 42060568 ORCID: 0009-0001-4309-5885	Firmado electrónicamente por: GGONZALEZCH2683 el 08-07-2024 12:11:15

Código documento Trilce: TRI - 0802393

Dedicatoria

A Dios, mi Señor Jesucristo, porque siempre has estado a mi lado en cada paso que doy.

A mis padres, con mucho amor y cariño, por el apoyo incondicional, brindado día a día, para cumplir mi meta.

A mis adorables hijos, que, con su apoyo y cariño a diario, significan parte importante en mi vida.

A mi esposo amado, por su amor, comprensión y apoyo incondicional, a lo largo del desarrollo de esta travesía en mi crecimiento profesional.

Agradecimiento

Doy gracias a Dios, por estar conmigo en cada decisión que asumo, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a todas aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el período de estudio.

Agradezco de manera especial a la Universidad César Vallejo, por haber permitido estudiar para mi crecimiento profesional; y a todas las personas que fueron partícipes de este proceso, ya sea de manera directa e indirecta.

Muy especial a los docentes que impartieron conocimientos nuevos que ayuden en el futuro, a lo largo de este reto. Al dr Moisés David Reyes Pérez, por su asesoría semana a semana y apoyo a que todo nos salga bien.

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del/os autor/es	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA.....	12
III. RESULTADOS	15
IV. DISCUSIÓN.....	20
V. CONCLUSIONES.....	25
VI. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Relación entre gestión administrativa y calidad en el servicio.....	15
Tabla 2. Relación entre la gestión administrativa y las dimensiones de la calidad en el servicio.....	16
Tabla 3. Relación entre gestión administrativa y dimensiones de la calidad de servicio (continuación).....	17
Tabla 4. Descripción de las dimensiones de la gestión administrativa.....	18
Tabla 5. Descripción de las dimensiones de la calidad del servicio.....	19
Tabla 6. Tabla de operacionalización de variables.....	34
Tabla 7. Resumen de validación de instrumentos.....	40
Tabla 8. Fiabilidad de instrumento gestión administrativa.....	58
Tabla 9. Confiabilidad de instrumento piloto: calidad en el servicio.....	59
Tabla 10. Prueba de normalidad: gestión administrativa.....	60
Tabla 11. Prueba de normalidad: dimensiones de la gestión administrativa.....	60
Tabla 12. Prueba de normalidad: calidad en el servicio.....	61
Tabla 13. Prueba de normalidad: dimensiones de la calidad en el servicio.....	61
Tabla 14. Desarrollo de la propuesta.....	66
Tabla 15. Cronograma de actividades.....	67
Tabla 16. Financiamiento de la propuesta.....	69

Índice de Figuras

Figura 1. Diseño de la propuesta.....	70
---------------------------------------	----

Resumen

El presente estudio estuvo alineado al objetivo de desarrollo sostenible número 3, garantizar la salud e impulsar un estilo sano en los ciudadanos, sin distinción en las etapas de la vida. Respondiendo a la meta ocho. Objetivo principal fue determinar la asociación entre la gestión administrativa y calidad en los servicios en un centro de salud mental, Lambayeque 2024. El tipo de la investigación fue básica, fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental correlacional y de corte transversal. Se realizó encuesta a la población de estudio, contando con un total de 21 colaboradores del establecimiento de salud mental. Hallazgos, existió relación significativa entre gestión administrativa y calidad en el servicio de un centro de salud mental, debido a que la significancia bilateral = 0.002. Un 14.1% de los colaboradores, describieron que la gestión administrativa estuvo en un nivel bajo, un 57.1% que indicaron que se halla en un nivel medio, 28.6% en nivel alto. Un 19.05% de los colaboradores, describieron que la calidad en los servicios estuvo mala. Aunque una parte significativa considera que la calidad en los servicios es regular, también hay una proporción notable que la percibe como mala.

Palabras clave: Administración, calidad, gestión, salud mental, organización.

ABSTRACT

The present study was aligned with sustainable development objective number 3, guaranteeing health and promoting a healthy style in citizens, without distinction in life stages. Responding to goal eight. Main objective was to determine the association between administrative management and quality of services in a mental health center, Lambayeque 2024. The type of research was basic, it had a quantitative approach, a non-experimental correlational and cross-sectional design. A survey was carried out on the study population, with a total of 21 employees of the mental health establishment. Findings, there was a significant relationship between administrative management and quality in the service of a mental health center, because the bilateral significance = 0.002. 14.1% of the collaborators described that administrative management was at a low level, 57.1% indicated that it was at a medium level, and 28.6% at a high level. 19.05% of employees described that the quality of services was poor. Although a significant portion considers that the quality of services is average, there is also a notable proportion that perceives it as poor.

Keywords: Administration, management, mental health, organization, quality.

I. INTRODUCCIÓN

En un centro especializado de salud mental, la gerencia y excelencia en servicios, son fundamentales para el bienestar del usuario y el funcionamiento adecuado de la institución. Este estudio examinó elementos clave para mejorar la eficiencia y la eficacia de los servicios que se brindan en estos centros. Se descubrió que una gestión administrativa adecuada es fundamental para optimizar el uso de recursos y garantizar que el centro funcione sin problemas. Se consideró que la calidad de los servicios era esencial para garantizar que los pacientes reciban la atención adecuada y oportuna, lo que mejoraría los resultados del bienestar emocional.

A nivel internacional, de acuerdo a la encuesta de IPSOS, plataforma en línea Global Advisor, en Hungría y Polonia, tuvieron 51% y 41% de mala y muy mala respectivamente, en referencia a la calidad en los servicios adquiridos (Ipsos, 2023). La Organización Panamericana de Salud [OPS] (2022) enfatizó que el valor de la salud mental es universal, sin embargo, la respuesta a las necesidades en este ámbito a menudo es insuficiente. La atención comunitaria suele ser más accesible y efectiva que la institucional, promoviendo la recuperación y respetando los derechos humanos del individuo (OPS, 2022). La OPS y Organización Mundial de la Salud [OMS] (2022) el logro de la cobertura sanitaria universal estuvo ligado a la excelencia en el cuidado médico. Anualmente, entre 5.7 y 8.4 millones de muertes en los territorios en desarrollo, se atribuyen a la deficiente calidad de la atención médica, representando hasta un 15% de todos los fallecimientos en estas naciones (OMS, 2022). Aproximadamente 1 de cada 8 centros sanitarios no contó con acceso hídrico, un 20% no tuvo acceso a sistemas de alcantarillado y un 16.7% mala infraestructura para higienizarse las manos en los puntos de focales (OMS, 2020). En el 2019 se destacó la escasez de profesionales en este campo, por cada 100,000 ciudadanos, hubo 3 especialistas en psiquiatría y 10 terapeutas (OMS, 2019). En Brasil (2019) reportaron que un desafío significativo para la dirección de la Atención Primaria de Salud [APS], es la inexperiencia, insuficiente capacitación a los administradores en este campo, lo que afecta la eficiencia y efectividad de la gestión (Pires et al., 2019, p. 7). Según Almanza (2006) el equipamiento de los servicios fue crítico. En Paraná (Brasil), los principales obstáculos organizacionales incluyeron deficiencias en la planificación y gestión, así como factores culturales y regionales de la población. En cuanto a los obstáculos personales, destacaron la ausencia de incentivos, problemas para trabajar

con evidencia científica, y la falta de capacitación y competencia profesional (Becker et al., 2017, p. 5).

En lo nacional, en Perú 16% de los encuestados valoró la calidad de los servicios sanitarios disponibles en el país como "buena" o "muy buena", en contraste, un 37% la evaluó como "mala" o "muy mala" (Ipsos, 2023). La Defensoría del Pueblo [DP] refirió un notable deterioro en las instalaciones debido a la falta de mantenimiento y la antigüedad de la infraestructura. Esta situación comprometió la integridad de las personas y excelencia en la atención sanitaria. Además, un 77.78% en estos lugares mostró una capacidad instalada inadecuada, caracterizada por infraestructura precaria y equipamiento obsoleto, inoperante o insuficiente (Defensoría del Pueblo, 2022). En hospitales de Lima, en cuanto a la cantidad y grados de la gerencia, tuvo un 46.7% categoría media, y 32% en una categoría satisfactoria y 44.4% la dimensión planeación como regular (Díaz & Zapata, 2021). La DP en el 2020. Urge al gobierno peruano, priorizar la vigilancia del bienestar emocional. Se identificó la falta de recursos financieros adecuados, ya que solo el 1.5% del presupuesto total del sector salud, alrededor de 318 millones de soles, se destinó específicamente a la salud mental en el año 2019, de un presupuesto total de 21 mil millones de soles destinado al ámbito de la salud (Defensoría del Pueblo, 2020). Según el Ministerio de Salud [MINSA], el 14% de los establecimientos de primer nivel tuvieron habilidades de gestión, que incluyen la planificación y la dirección. En otros lugares, solo el 32 % de los establecimientos contaron con soporte apropiado, apenas el 25 % contó con suministros adecuado y el 29 % contó con empleados aptos (Espinoza et al., 2021, p. 3). Para Soto (2019), el MINSA tuvo un déficit de recursos humanos, con una falta de más de 47 000 trabajadores estimada en el 2016, con una mayor falta en áreas con mayor pobreza. Alva (2017), aunque el presupuesto de salud ha aumentado en la última década, las circunstancias y la excelencia en la prestación sanitaria, no han mostrado mejoras significativas, y en algunos indicadores, incluso han empeorado.

La calidad en los cuidados sanitarios, en el establecimiento de salud a investigar se vio afectada por problemas de gestión, como la administración del talento humano ineficaz, deficiencias de infraestructura, como también los sistemas informativos ineficientes. A nivel local, se le entrevistó a la jefa del establecimiento, quién refirió: "Hoy en día, el establecimiento es uno de los nueve centros comunitarios de la Región Lambayeque, siendo el segundo en creación en la zona respectiva, a mi perspectiva

observo que son dos problemas principales los que presentamos actualmente en el ámbito administrativo y calidad en la atención sanitaria que brindamos; y es, la insuficiente disponibilidad de recursos humanos, material y medicamentos para brindar una adecuada intervención al usuario, y por otro lado, también considera que los niveles de pobreza de la población hace que se sea difícil para ellos acceder y/o llegar al centro comunitario mental” (F. Torres Ramirez, comunicación personal, 24 de abril de 2024). Se pidió una opinión a un colaborador del establecimiento, y refirió: “Parece ser que la falta de planificación dentro de la gestión del establecimiento conlleva a un déficit en cuanto a la articulación que se podría establecer con otras instancias y/o instituciones que nos sirvan de apoyo o como estrategia para complementar la adecuada atención integral, más aún cuando es de conocimiento que el mayor porcentaje usuarios son de bajos recursos, se hace necesario incorporar dentro del plan, formas para conseguir apoyo o intercambiar acciones en bien común” (M. Chumacero Montenegro, comunicación personal, 26 de abril de 2024).

El presente estudio estuvo alineado a una meta del objetivo de desarrollo sostenible número 3, que consiste en garantizar la salud e impulsar un estilo sano en los ciudadanos, sin distinción en las etapas de la vida. Respondiendo en este caso a la meta ocho (8) que se refiere: lograr el alcance de salud para todos, abarcando el resguardo financiero, la disponibilidad de la atención sanitaria, que son primordiales en la calidad y accesibilidad de fármacos e inculantes para los ciudadanos, garantizando que sean seguros, eficaces, accesibles y de excelencia (Naciones Unidas, 2023).

Ante lo mencionado, se formuló la interrogante: ¿Qué relación tiene la gestión administrativa y la calidad en los servicios en un Centro de Salud Mental? ¿Cuál es la relación entre calidad en los servicios y las dimensiones de gestión administrativa en un Centro de Salud Mental? ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de gestión administrativa en un Centro de Salud Mental? ¿Cuál es el grado de la calidad en el servicio brindado en un Centro de Salud Mental?

El trabajo tuvo justificación teórica al explorar la gestión administrativa de la salud a partir de teorías de sistemas y calidad total. Esto ayudó a comprender cómo mejorar los resultados de los atendidos y proporcionar cuidados de calidad en el ámbito de la salud emocional. Además, una justificación económica al proporcionar pruebas para

decisiones políticas y prácticas que buscan la sostenibilidad financiera, identificando estrategias de gestión que disminuyan los gastos y optimicen la eficacia del servicio. Metodológicamente, ofrece la oportunidad de utilizar y evaluar herramientas de investigación en entornos complejos, facilitando intervenciones más adecuadas y efectivas mediante métodos mixtos. Socialmente, responde a la necesidad de prestaciones sanitarias de excelencia y asequibles, ayudando a mejorar la aceptación y la disposición de la colectividad a estas prestaciones y combatiendo el estigma asociado con las enfermedades mentales.

El objetivo principal fue determinar la asociación entre la gestión administrativa y calidad en los servicios en un centro de salud mental, Lambayeque 2024. Y objetivos específicos: Establecer la relación de la gestión administrativa y las dimensiones de la variable calidad de los servicios en un establecimiento de salud mental. Describir los niveles de las dimensiones de la variable gestión administrativa en un establecimiento de salud mental. Describir los niveles de las dimensiones de la variable calidad del servicio en el establecimiento de salud mental.

En antecedentes. En India, tasaron el efecto de la calidad en las atenciones de salud para el contento de los usuarios y los resultados de la atención. Se trató de una investigación de corte transversal y explicativa, basado en el modelamiento de ecuaciones estructurales (PLS-SEM) que fue aplicado en un conjunto de 1169 usuarios de tres hospitales distintos. Los descubrimientos indicaron que la gestión administrativa experimentó impacto positivo, bajo y significativo en la calidad del servicio ($\beta = .102$, $p = .001$). Se determinó que la calidad del servicio midió la interrelación la gestión administrativa y bienestar en el trabajo, resaltando así, el aporte empírico de cómo la gestión administrativa impacta en la calidad y los resultados (Swathi et al., 2023, p. 1, 11).

China, en su artículo presentaron como objetivo recopilar los comentarios de los pacientes como medio para monitorear la experiencia del paciente y la calidad del servicio hospitalario. Fue una investigación cuantitativa, retrospectiva, sistema de recopilación de línea directa donde se registran las iniciativas de mejora de calidad y las quejas presentadas por los pacientes y sus familias entre los años 2016 a 2020. Como resultados: Se observó un aumento en los problemas de gestión administrativa (47,73% frente a 58,50%, $p < .001$). Los comentarios proporcionan evidencia para

guiar a las instituciones que cuidan de la salud, a acrecentar la experiencia de los atendidos y la calidad de los servicios que brindan (Han et al., 2023, p. 385).

En Ecuador, indagaron la gestión administrativa y calidad de prestaciones de emergencias en un centro de salud. Su metodología fue transversal y descriptiva, en el cual se evaluó mediante la herramienta SERVQUAL a 150 individuos. Los resultados señalaron que la mayoría de los clientes, se mostraron de acuerdo con los aspectos tangibles y de infraestructura, otro porcentaje se mostró en desacuerdo con la presentación del servicio (32.2%), la capacidad de respuesta (35.6%); sin embargo, tanto en seguridad (38.3%) y calidad de empatía (35.5%) los usuarios manifestaron estar en algo de acuerdo con el servicio brindado. Se concluye que se requiere capacitación del personal de salud, como también, en los aspectos tangibles para la mejora de las prestaciones sanitarias (Gomez et al., 2022, p. 74-76).

En Palestina, evaluaron el impacto de la calidad gerencial y de servicio, percibidas en el contento y comportamiento intencional. Se llevó a cabo una investigación explicativa en un conjunto de 210 sujetos voluntarios. Los resultados mostraron efectos positivos y altos de la gestión y los servicios percibidos ($\beta = .784$, $p = .001$) y un efecto bajo a la satisfacción del paciente ($\beta = .215$, $p = .001$). Los escritores determinaron que la calidad de gestión es una variable que muestra mucha influencia en los resultados de calidad y satisfacción (Zaid et al., 2020, p. 225,227).

En Marruecos, examinaron el rol de la logística del hospital en la optimización de la calidad de atención y el agrado del paciente; investigación explicativa, mediante el modelamiento de ecuaciones estructurales (SEM), muestra de 384 usuarios del hospital. Los resultados mostrados encontraron un efecto positivo y alto de la logística a la calidad del servicio ($\beta = .761$, $p = .001$), así mismo, se encontró un efecto moderado y positivo de la logística del hospital a la satisfacción ($\beta = .313$, $p = .001$). Se concluyó demostrando empíricamente que la logística del hospital muestra influencia en el agrado mediante la calidad de la atención, además uno de los factores más relevantes de la logística fueron los procedimientos administrativos ($\beta = .858$, $p = .001$) (Frichi et al., 2020, p. 296,312).

En México. Estipularon la conexión entre la calidad de prestaciones sanitarias y las variables satisfacción del usuario y lealtad del cliente. Fue un análisis de estudio correlacional, con fines de explorar y describir la información. Recurrieron al

coeficiente de correlación de Spearman, resultando en que la calidad de la atención y la satisfacción del usuario tuvieron una evaluación muy significativa, positiva y sólida ($r = 0,820$), el grado del servicio y la lealtad del cliente ($r = 0,803$). El nexo entre los aspectos tangibles y el contenido del cliente ($r = 0,910$) y la lealtad del paciente ($r = 0,919$) también fue notable. Se corroboró que mejorar la asistencia y el servicio es una estrategia para garantizar la ganancia y la viabilidad de la empresa (Silva et al., 2021, p. 85).

Chile. En el artículo, tuvieron el propósito de evaluar la calidad del servicio como factor esencial para el compromiso social en pequeñas y medianas empresas (PYMEs). El método fue descriptivo, no experimental y basado en la investigación de campo. La muestra incluyó 50 pequeñas empresas de logística con un trabajador por cada una. Los datos se recopilaron utilizando un cuestionario con escalas tipo Likert, que tuvo una credibilidad de 0.80 y 0.82. Se encontró una evaluación de 0.025 utilizando el coeficiente de evaluación de Pearson. Concluyeron en que estas empresas pueden cumplir con su responsabilidad social incluso si la calidad del servicio es deficiente (Rojas et al., 2020, p. 221).

En Lima, establecieron la conexión del rango de contenido y la calidad prestacional en usuarios con terapia de hemodiálisis. Fue cuantitativo, no experimental, y correlacional, en el cual se aplicó la encuesta SERVQUAL, en 60 pacientes. Hallaron que el 58.3% manifestaron una calidad buena, respecto a las dimensiones, los aspectos tangibles fueron considerados como buenos (76.7%), la fiabilidad también fue buena (41.7%), la capacidad de respuesta fue buena (60%), la seguridad también fue buena (40%), la empatía fue buena (53.3%) y la accesibilidad también fue considerada como buena (35%). Concluyeron que a mejores niveles de calidad habrá mejores niveles de satisfacción de los pacientes con hemodiálisis (Huaman et al., 2023, p. 159,163).

En Lima, presentó como finalidad: establecer la calidad prestacional en pacientes del consultorio externo de dos hospitales de nivel III. La investigación fue cuantitativa, descriptiva, hipotético-deductiva. Se evaluó a 418 encuestados, mediante el instrumento SERVQUAL. Encontraron que en el primer hospital se presentó una calidad regular en un 70.6%, mientras que en el segundo hospital se presentó una calidad regular en un 77.1%. Por lo que, ante la prueba de U de Mann Whitney, se

encontró discrepancias entre la calidad del primer hospital con respecto al segundo. Concluyeron que las diferencias entre ambos hospitales resultan de la inversión en los elementos tangibles, dispositivos médicos, instalaciones, y en el desarrollo del personal mediante formación y capacitación (Carhuancho et al., 2021, p. 693,700).

En Lima, compararon el agrado de los usuarios con el grado de la atención en el área de oftalmología de un nosocomio de nivel II en el periodo 2014-2018, así como establecer la calidad global en el año 2018. Se aplicó una investigación observacional, transversal, en la que se aplicó el cuestionario SERVQUAL y SERVQHOS en 678 pacientes. Encontraron en 2014, que el 51% estuvieron contentos con la atención, sobre todo en el ámbito de la seguridad, sin embargo, en el 2018, solo el 48.96%. Hallaron una asociación débil entre el SERVQUAL y el SERVQHOS, lo que indica un nexo directamente proporcional entre el grado de contento y calidad general. Concluyeron que la calidad de atención ha disminuido levemente conforme el paso del tiempo, sin embargo, los pacientes siguen estando satisfechos, resaltando la atención médica y el respeto hacia ellos (Mendoza & Placencia 2020).

En Perú, plantearon el propósito de detectar las dificultades en la administración de las instituciones sanitarias en el Perú siguiendo el punto de vista de sus directivos, conforme con la encuesta ENSUSALUD 2016. Descriptivo, abarcó a 366 directivos de diferentes IPRESS públicos y privados. El 43,7 % de los administradores expresaron que las principales problemáticas de gestión a nivel regional consisten en la insuficiencia de recursos humanos, el déficit presupuestario, señalado por el 38,2 %, y la carencia de especialistas, mencionada por el 34,7 %. En conclusión, los directivos de los centros de salud identificaron como problemáticas preponderantes la insuficiencia de personal, la escasez de insumos y medicamentos, las deficiencias en la infraestructura y los problemas presupuestarios (Espinoza et al., 2021, p. 1,2).

En Lima, reconocieron la interrelación de la calidez de servicios y satisfacción en usuarios que estuvieron en consultorio privado. Fue cuantitativo -correlacional, en la que se evaluó a 123 pacientes con los cuestionarios de SERVPERF y SUCE. Encontraron que el 58% de la muestra reportó una calidad media, además, las dimensiones de la calidad también presentaron niveles medios en general en la credibilidad (49%), capacidad de reacción (48%), seguridad (56%), empatía (52%) y aspectos tangibles (57%). Además, se halló una correlación importante entre las

variables examinadas. ($r = .533$, $p = .001$). Los autores concluyen con una recomendación de asegurar la calidad del servicio en sus distintas dimensiones para asegurar una satisfacción del cliente (Miranda et al., 2020, p. 1,5).

En Huancayo, presentaron como finalidad determinar la satisfacción y calidad prestacional en usuarios asistentes del servicio de medicina interna. Fue un estudio de observación, explicativo, transversal, evaluándose a 292 usuarios, mediante el cuestionario SERVQUAL. Encontraron que se presentó una satisfacción global del 60.3%, las dimensiones con niveles más altos fueron la seguridad y la empatía con un 86.3% y 80.3% respectivamente. El máximo contento se observó en la dimensión de aspectos tangibles en un 57.1% y en la capacidad de respuesta en un 55.5%. Ultimaron que falta una implementación de técnicas para optimizar la atención y así brindarla con rapidez y de calidad a los clientes (Febres & Mercado 2020).

El marco teórico estableció las bases intelectuales y los fundamentos teóricos que guían la investigación, proporcionando un contexto crítico para la interpretación de los resultados. La gestión administrativa ha experimentado cambios significativos a lo largo del tiempo para adaptarse a las transformaciones en varios aspectos del entorno empresarial y social. Al principio, el objetivo principal era aumentar la eficiencia operativa y la productividad. Sin embargo, con el tiempo se ha vuelto más complejo al incorporar técnicas y herramientas para mejorar el rendimiento en los sectores de la institución. La globalización ha tenido una influencia considerable en el progreso de la gestión administrativa, y obliga a las instituciones a acoplarse a entornos más complejos y diversos.

El estadounidense Frederick Winslow Taylor, fue el fundador la Teoría de la Administración Científica, y el francés Henry Fayol, con su Teoría Clásica de la Administración (Medina & Avila 2002). Las teorías de gestión brindan una explicación de cómo los líderes utilizan estrategias que están a su alcance, para lograr de esta manera los objetivos organizacionales planteados y cómo motivan a los empleados para que rindan todo su potencial, y al final cumplan con lo encomendado de una manera eficaz (LHH, 2023). La teoría de Frederick Taylor “administración científica”, en el marco de una necesidad nacional por aumentar la eficiencia, Taylor propuso una gestión enfocada en la optimización de tareas. Para ello, sugiere la elección científica de trabajadores adecuados para cada función específica. Es decir, los principios de

Taylor sugerían emplear el método científico con el fin de realizar las tareas laborales en una organización, en vez de depender del criterio del líder o de la discreción individual de los integrantes del equipo (Tomé & Pinheiro 2023). La teoría clásica de Fayol, y en su publicación "Administración industrial y general" de 1916, sostuvo que la función administrativa está dirigida exclusivamente al componente humano de la organización, a diferencia de las otras funciones que impactan en la materia prima y las máquinas; es decir, la administración actúa únicamente sobre el personal de la empresa, considerando a la organización como un sistema cerrado sin variables predecibles. Fayol articula la gestión a través de una serie de funciones esenciales. Comienza con la planificación, que implica mirar hacia el futuro y trazar un conjunto de acciones concretas. Luego se encuentra la organización, que establece tanto la estructura formal como la social de una empresa. Sigue la dirección, que es el arte de liderar al personal para alcanzar los objetivos propuestos. La coordinación asegura que todas las actividades estén alineadas para una máxima eficiencia. Finalmente, el control se encarga de verificar que todo se ejecute conforme a lo planeado y a las directivas emitidas (Sepúlveda et al., 2021, p. 208). En reacción a las necesidades de la sociedad actual, esta estructura, según Weber, la organización ideal es donde la eficacia y eficiencia son rasgos esenciales en la que centraría (Tejada et al., 2020, p.68). Drucker introdujo el concepto de Administración por Objetivos (APO) en 1954, aunque no fue el creador del término "administración por objetivos". Sin embargo, estableció los pilares fundamentales de esta estrategia (Martínez et al., 2022, p. 94). Drucker en 1998, la gestión es más una actividad práctica que científica. En este sentido, se puede equiparar con disciplinas como la medicina, el derecho e ingeniería. No se trata solo de conocimiento, sino también de ejecución. Además, no se reduce al uso del sentido común o del liderazgo, y mucho menos a la maniobra económica (Blacutt, 2010). Se ha llegado a un punto en el que la gestión administrativa está en constante cambio y actualización para adaptarse a los contextos cambiantes y promover la mejora continua, gracias a una variedad de ideas y transformaciones que han ocurrido a lo largo del tiempo. Este proceso busca optimizar los recursos disponibles para el beneficio del ser humano, reconociendo su papel fundamental como impulsores de organizaciones, empresas y el progreso en general (Villareal, 2013). La implementación de una variedad de estrategias administrativas es necesaria para aumentar la confianza dentro de las organizaciones. Las organizaciones actuales, independientemente de su tamaño, tienen una amplia gama

de recursos que deben gestionarse de manera eficiente y efectiva. Esto es esencial para que la empresa logre sus objetivos estratégicos y mantenga su misión y visión (Díaz, 2015). Por otro lado, las ciencias sociales, la administración de empresas, la informática, la economía y otras disciplinas similares están estrechamente relacionadas con la gestión de instituciones de salud pública (Iza et al., 2023, p. 4).

En mención a la calidad, Abedis Donabedian en 1966, propuso dos perspectivas para analizar la calidad en la atención. Hace más de cuatro décadas, introdujo un modelo cuestionador para estimar la calidad de la atención médica, fundamentado en tres dimensiones esenciales: estructura, proceso y resultado. Estos elementos son considerados dominios cruciales para la evaluación de la calidad en las prestaciones de salud. Donabedian también propuso en 1984 evaluar la atención en salud en dos dimensiones: la calidad técnica y la calidad interpersonal. Este autor destacó tres dimensiones clave de la calidad: la calidad técnica, que se refiere a lo que se ofrece; la calidad funcional, que trata sobre cómo se ofrece; y la imagen corporativa. Además, introdujo el concepto del paradigma de la desconfirmación, que examina la discriminación entre la calidad anticipada y la calidad experimentada por los pacientes (Cala & Marce 2022). Donabedian definió que, minimizar los riesgos para el paciente y maximizar los beneficios de la atención médica, es calidad. Estos beneficios son alcanzables en función de los recursos disponibles para brindar atención, así como de los valores sociales predominantes (López et al., 2021, p. 3). La calidad, según Deming en 1989, implica transformar las demandas de los usuarios en características cuantificables, lo que posibilita elaborar y producir un producto que satisfaga al consumidor a un precio aceptable. Solo el punto de vista del proveedor determina la calidad (Duque, 2005). Crosby y Philip, la gestión de la calidad se centran en la fabricación de bienes o servicios siguiendo la política de "cero defectos". Esto significa que, en lugar de centrarse en la cultura de la empresa, las actividades se centran en elementos de calidad específicos (Muñoz & Duque 2021). Según la OMS, el nivel en que las prestaciones sanitarias acrecen la posibilidad de alcanzar los logros esperados para individuos y comunidades se conoce como calidad de la atención. Estos servicios son esenciales para obtener la cobertura sanitaria universal porque se basan en el conocimiento profesional que proviene de la evidencia. Aunque hay muchas definiciones diferentes de la atención médica de calidad, todos están de acuerdo en que la atención sanitaria debe ser eficaz, segura y centrada en las

personas (OMS, 2024). En 1988, Parasuraman, Zeithaml y Berry presentaron SERVQUAL, un instrumento diseñado para estimar la calidad de atención, basándose en las discrepancias entre lo que los atendidos aguardan y distinguen. Esta metodología evalúa la calidad a través de cinco áreas esenciales: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles (Ganga et al., 2019, p. 671).

Reflexionando sobre la problemática, la calidad de la prestación y el bienestar de los individuos se ven directamente afectados por la gestión administrativa en centros de salud mental; esto es crucial en un campo donde la atención debe ser continua y altamente sensible. Esto implica, teóricamente, estructuras organizacionales efectivas, liderazgo empático y la adopción de prácticas basadas en evidencia, todos los cuales son vitales para potenciar la salud emocional y el confort. La eficiencia organizativa facilita el acceso a la atención, un liderazgo sólido fomenta la ética y el aprendizaje, y las prácticas basadas en la evidencia garantizan tratamientos efectivos y actualizados. Una gestión integrada y competente mejora significativamente los servicios y crea un entorno de apoyo para la recuperación de los pacientes, mientras que la desconexión entre la gestión y las necesidades clínicas puede comprometer la calidad del servicio. Una gestión administrativa efectiva es crucial para sentar las bases de servicios de alta calidad. No obstante, esta gestión debe enfrentarse al reto de adaptación continua ante las tecnologías emergentes, las dinámicas cambiantes del mercado y las regulaciones vigentes. Un enfoque administrativo que sea rígido o anticuado puede llevar a ineficiencias y a una incapacidad para responder adecuadamente a nuevos problemas. Así, la capacidad de una organización para innovar y adaptarse resulta tan esencial como su estructura y políticas fundamentales. Integrar la administración y la calidad prestacional, es crucial para cualquier organización de servicios. Una administración efectiva proporciona la organización y los procedimientos necesarios para iniciar estrategias de mejora continua de la calidad, y mantener altos estándares de calidad puede elevar la reputación de la organización y fortalecer la lealtad de los clientes.

Se plateó como hipótesis general: Existió una relación importante entre la eficacia de la gerencia en los centros de salud mental y la calidad de los servicios brindados, donde una gestión eficaz está relacionada con una mejor atención al usuario y mejores resultados en salud mental.

II. METODOLOGÍA

El tipo de la investigación fue básica. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE], este tipo de investigación se describe como una labor basada en la experimentación o basado en la teoría que de obtener nuevos conocimientos sobre los fundamentos subyacentes de los eventos y sucesos que se observan, sin una aplicación o uso específico previsto. Sin embargo, es posible que exista una investigación básica enfocada en áreas amplias de interés general con el objetivo explícito de ser aplicada en diversos contextos en el futuro (Mulet, 2020). De enfoque cuantitativo. De método hipotético-deductivo, que significa que los científicos sociales se enfocan en la verificación de hipótesis utilizando dos puntos de referencia: el marco teórico por un lado y la realidad específica que se investiga por el otro (Sánchez et al., 2021, p. 53). De corte transversal. La principal ventaja de los estudios transversales es su rapidez y bajo costo. De diseño no experimental correlacional, en específico, tiene como objetivo determinar si la variación en una variable está relacionada con la modificación en otra variable (Devi et al., 2022, p. 62).

Del título de investigación: Gestión administrativa y calidad en los servicios de un Centro de Salud Mental, Lambayeque, se identifican las variables: gestión administrativa; y calidad en los servicios.

La operacionalización de variables, fue un procedimiento de desglose y evaluación de la variable en sus elementos constituyentes que facilitó su medición. Para ello se hizo la definición conceptual de la variable gestión administrativa, que, se queda con lo que Chiavenato, en el 2019 señala, que el procedimiento de decisión y ejecución de alternativas de mejora se facilitan con la gestión administrativa. El autor menciona que la administración se estructura en cuatro etapas: Programar, estructurar, liderar y supervisar (Torres, 2022; Pérez et al., 2023, p. 13). Y en su definición operacional fue evaluada a través de las dimensiones mencionadas, mediante un cuestionario de 30 preguntas. Teniendo indicadores en cada dimensión, de cuatro (4), tres (3), dos (2) y dos (2) respectivamente, y una escala ordinal mediante la escala de Liker de frecuencia.

Con respecto a la variable de calidad en los servicios, que se dio la definición conceptual según Parasuraman y otros autores en 1991, los elementos tangibles incluyen los relacionados con el servicio ofrecido. La empatía es un proceso que

permite un trato personalizado a los clientes. La habilidad de brindar un servicio de manera consistente y detallada se conoce como confiabilidad. La prontitud y eficiencia con la que el personal de una organización atiende a los clientes. Finalmente, la seguridad es, que la gente que atiende a los clientes tenga los saberes necesarios para transmitir confianza y fiabilidad (Díaz & Zapata, 2021). La definición operacional: Se evaluó a través de un cuestionario con 15 interrogantes, teniendo en cuenta las dimensiones mencionadas, con sus respectivos indicadores. Y una escala de medición ordinal según Liker de frecuencia.

El estudio incluyó a toda la población de 32 colaboradores del establecimiento a estudiar y/o investigar, que al tener en cuenta el criterio de exclusión, los trabajadores que dejaron de laborar en el presente año por renuncia, personal SERUMS que terminaron su período e internos de psicología, personal que no participó de la encuesta, y mi persona. Es así, que quedó como población de 21 colaboradores.

La recopilación de datos fue a través de encuestas, entrevistas y observaciones, deben seleccionarse y desarrollarse minuciosamente para cumplir con los objetivos específicos del estudio. Para llevar a cabo la investigación primero se aplicó la técnica de observación. Esto implicó capturar lo que ocurre en la realidad de la manera más objetiva posible para describirlo, analizarlo o explicarlo desde un enfoque científico. Esto es diferente al enfoque empírico del mundo, en el que las personas usan datos o información observados de forma práctica para resolver problemas o satisfacer sus necesidades diarias (Gavidia, 2022; Campos & Lule 2012). La encuesta es un método basado en la experiencia que utiliza una herramienta o formulario, ya sea impreso o digital, para obtener respuestas sobre el tema de la investigación, existiendo diferentes sesgos. (Salvador et al., 2021, p. 2; Hui et al., 2019, p. 113). Para aplicar cuestionarios en una investigación, se tuvo en cuenta el consentimiento informado que fue firmado por cada colaborador al que se le aplicó. Para empezar, se edita una breve explicación del propósito de la investigación. Dando a conocer las hipótesis y propósitos del protocolo de investigación de forma transparente y resumida (Borovecki et al., 2018, p. 2). Y en el caso de las dos variables de estudio, se llevó a cabo con el instrumento de cuestionarios en función a las dimensiones e indicadores. Permitted de esta manera que se pueda identificar la relación de las variables. El primer instrumento fue el cuestionario de treinta preguntas sobre la gestión administrativa, duró unos 20 minutos aproximadamente en llevar a cabo la encuesta al personal del

establecimiento, con las cuatro dimensiones de la gestión (Arregui, 2019). El segundo instrumento fue el cuestionario que constó de quince preguntas, que evaluó la calidad en el servicio, con una duración de 15 minutos aproximadamente para llevar a cabo el interrogatorio al personal del establecimiento (Verona, 2022). Para determinar la relación de variables, se comparó las percepciones del personal sobre la gestión administrativa, se utilizó la aplicación SPSS, versión 29.0.2.0, la misma que es un programa informático potente y versátil para realizar análisis estadísticos, utilizada para verificar la distribución de los datos según Shapiro-Wilk. Se utilizó la fórmula estadística “Gamma” para hallar la correlación entre las variables que son ordinales, de la investigación que buscó la relación alfa de Cronbach entre las variables para demostrar la hipótesis planteada (ver en anexos). El alfa de Cronbach, conocido como una medida de consistencia interna, se utiliza en instrumentos de medición con múltiples ítems. Su aplicación se ha ampliado considerablemente desde su desarrollo inicial (Amirrudin et al., 2021, p. 224).

Esta investigación se realizó siguiendo los estándares y requisitos establecidos por la Universidad César Vallejo. Se aseguró el cumplimiento del derecho de autor, citando adecuadamente todos los fragmentos tomados de diversas fuentes bibliográficas. Se especificaron y validaron las formas de recolección de datos y los instrumentos utilizados, sometiéndolos a una revisión por expertos antes de su implementación. En segundo lugar, se garantizó el principio de no maleficencia, asegurando que los participantes no estén expuestos a ningún riesgo. En este caso, solo completaron los cuestionarios previamente explicados y su participación fue anónima, protegiendo así su identidad y evitando posibles repercusiones. Asimismo, se proporcionó a los participantes el derecho de revocar su consentimiento en cualquier momento, sin ninguna consecuencia negativa. Se informó de manera clara y detallada sobre el propósito de la investigación, asegurando que los participantes tuvieran pleno conocimiento de lo que implicaba su participación. Así, la investigación no solo cumplió con las normas éticas y legales, sino que también fomentó un entorno de confianza y respeto hacia los participantes, asegurando la honestidad y validez de los hallazgos obtenidos.

III. RESULTADOS

Correlación. Con respecto al propósito principal de la investigación, que se planteó, fue en distinguir si hay relación entre la gestión administrativa y calidad en los servicios en un centro de salud mental, Lambayeque 2024.

Tabla 1.

Relación entre gestión administrativa y calidad en el servicio.

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	0.447	0.144	3.105	0.002
N de casos válidos		21			

Nota. Proceso generado en el programa estadístico SPSS

Contrastación de las hipótesis:

H₀ = La gestión administrativa no se relaciona con la calidad en el servicio de un centro de salud mental, Lambayeque 2024.

H₁ = La gestión administrativa se relaciona con la calidad en el servicio de un centro de salud mental, Lambayeque 2024.

Interpretación:

En la tabla 1 se muestra que se aprobó la hipótesis planteada, ya que existió relación significativa entre gestión administrativa y calidad en el servicio de un centro de salud mental, debido a que la significancia bilateral salió 0.002; y como la teoría nos dice que si es menor a 0.05, pues si existe la correlación. El valor fue de 0.447, significando que la dirección de la correlación fue positiva o también llamada directa, ya que el resultado está en positivo, es decir que las variables van en la misma dirección (si la variable aumenta, la otra variable también aumenta). Y el nivel de correlación según el valor que es 0.447, indicó que tuvo un nivel de correlación moderada.

a) **Con respecto al 1er objetivo específico:** Establecer la relación de la gestión administrativa y las dimensiones de la variable calidad de los servicios en un establecimiento de salud mental.

Tabla 2.

Relación entre la gestión administrativa y las dimensiones de la calidad en el servicio.

Medidas simétricas: Gestión administrativa y dimensiones de la calidad de servicio			
Ítems	Dimensión Elementos tangibles	Dimensión Empatía	Dimensión Fiabilidad
Ordinal por ordinal - Gamma	0.344	0.358	0.455
Sig. (bilateral)	0.067	0.012	0.002
N de casos válidos	21	21	21

Nota. Proceso generado en el programa estadístico SPSS

Contrastación de las hipótesis:

H₀ = La gestión administrativa no se relaciona con las dimensiones de la variable calidad en el servicio, de un centro de salud mental, Lambayeque 2024.

H₁ = La gestión administrativa se relaciona con las dimensiones de la variable calidad en el servicio, de un centro de salud mental, Lambayeque 2024.

Interpretación:

En la tabla 2 se muestra que se aprobó la hipótesis considerada, ya que existió relación significativa entre gestión administrativa y las dimensiones empatía y fiabilidad, en un centro de salud mental, debido a que la significancia bilateral salió 0.012 y 0.002 respectivamente; y como la teoría nos dice que si es menor a 0.05, pues si existe la correlación. A diferencia de la Sig. Bilateral en la dimensión elementos tangibles, ya que salió 0.067, y es mayor, es decir no hay relación en este caso. El valor fue de 0.344 y 0.358 siendo una correlación baja, y el valor de 0.455 que pertenece a una correlación moderada. La dirección de la correlación fue positiva, ya que el resultado está en positivo, es decir que van en la misma.

Tabla 3.

Relación entre gestión administrativa y dimensiones de la calidad de servicio (continuación).

Medidas simétricas: Gestión administrativa y dimensiones de la calidad de servicio		
Ítems	Dimensión Capacidad de respuesta	Dimensión Seguridad
Ordinal por ordinal - Gamma	0.337	0.536
Sig. (bilateral)	0.098	0.000
N de casos válidos	21	21

Nota. Proceso generado en el programa estadístico SPSS

Contrastación de las hipótesis:

H₀ = La gestión administrativa no se relaciona con las dimensiones de la variable calidad en el servicio, de un centro de salud mental, Lambayeque 2024.

H₁ = La gestión administrativa se relaciona con las dimensiones de la variable calidad en el servicio, de un centro de salud mental, Lambayeque 2024.

Interpretación:

En la tabla 3 se muestra que se aprobó la hipótesis considerada, ya que existió relación altamente significativa entre gestión administrativa y la dimensión seguridad, en un centro de salud mental, debido a que la significancia bilateral salió 0.000; y como la teoría nos dice que si es menor a 0.05, pues si existe la correlación. A diferencia de la Sig. Bilateral en la dimensión capacidad de respuesta, ya que salió 0.098, y es mayor, es decir no hay relación en este caso. El valor fue de 0.337 y 0.536 respectivamente, siendo una correlación baja y moderada respectivamente, La dirección de la correlación fue positiva, ya que el resultado está en positivo, es decir que van en la misma dirección. En la tabla 2 y 3, muestran hallazgos de la relación entre gestión administrativa y las dimensiones de la calidad en el servicio, indican que, de las 5 dimensiones, 3 de ellas si hay correlación con la gestión administrativa. Sin embargo, las otras dos dimensiones no muestran una correlación significativa, lo que indica que pueden estar influenciadas por variables o factores adicionales que no están directamente relacionados con la gestión administrativa.

ANÁLISIS DESCRIPTIVO.

b) **Con respecto al 2do objetivo específico:** Describir los niveles de las dimensiones de la variable gestión administrativa en un establecimiento de salud mental.

Tabla 4.

Descripción de las dimensiones de la gestión administrativa.

Niveles	Planificación		Organización		Dirección		Control		G.A.	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	3	14.3	6	28.6	2	9.5	4	19.1	3	14.3
Medio	10	47.6	10	47.6	12	57.1	10	47.6	12	57.1
Alto	8	38.1	5	23.8	7	33.3	7	33.3	6	28.6
TOTAL	21	100	21	100	21	100	21	100	21	100

Nota. Proceso generado en el programa estadístico SPSS

INTEPRETACIÓN:

En la tabla 4 se muestra que un 14.1% de los colaboradores que trabajan en un centro de salud mental, describieron que la gestión administrativa estuvo en un nivel bajo, seguido de un 57.1% que indicaron que se halla en un nivel medio, y el 28.6% en nivel alto. También, una parte significativa de los colaboradores, el 47.6%, percibe que la dimensión organización está en un nivel medio. Un 28.6% de los colaboradores consideran que la organización está en un nivel bajo. Un 23.8% de los colaboradores creen que la organización está en un nivel alto. Por otro lado, el 47.6%, percibe que el control está en un nivel medio. Un 33.3% de los colaboradores consideran que está en un nivel alto. Un 19.1% de los colaboradores creen que está en un nivel bajo. El 47.6%, percibe que la planificación está en un nivel medio. Un 38.1% de los colaboradores consideran que está en un nivel alto. Un 14.3% de los colaboradores creen que está en un nivel bajo. El 57.1%, percibe que la dirección está en un nivel medio. Un 33.3% de los colaboradores consideran que está en un nivel alto. Un 9.5% de los colaboradores creen que está en un nivel bajo. En resumen, de la tabla, se puede señalar que la mayoría de los colaboradores del establecimiento de salud, perciben las dimensiones de la gestión administrativa en un nivel medio (47.6% y 57.1%). Esto sugiere que, en general, los empleados consideran que estos aspectos son adecuados, pero no excelentes, indicando que hay margen para mejoras significativas. Las diferencias en las percepciones sugieren que hay una variabilidad considerable en las experiencias de los colaboradores.

c) **Con respecto al 3er objetivo específico:** Describir los niveles de las dimensiones de la variable calidad del servicio en el establecimiento de salud mental.

Tabla 5.

Descripción de las dimensiones de la calidad del servicio.

Niveles	Elem. Tangibles		Empatía		Fiabilidad		Cap. Respuesta		Seguridad		CALIDAD	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Buena	8	38.1	4	19.05	5	23.81	1	4.77	4	19.05	4	19.05
Regular	3	14.29	12	57.14	12	57.14	13	61.9	9	42.85	13	61.9
Mala	10	47.61	5	23.81	4	19.05	7	33.3	8	38.1	4	19.05
TOTAL	21	100	21	100	21	100	21	100	21	100	21	100

Nota. Proceso generado en el programa estadístico SPSS

INTEPRETACIÓN:

En la tabla 5 se muestra que un 19.05% de los colaboradores que se desempeñan en un centro de salud mental, describieron que la calidad en los servicios estuvo mala y buena al mismo tiempo, seguido de un 61.9% que indicaron que se encuentra en un nivel regular. El 47.61%, percibe que la dimensión: elementos tangibles es mala. Un 38.1% de los colaboradores consideran que es buena. Un 14.29% de los colaboradores creen que es regular. El 57.14%, percibe que la dimensión: empatía es regular. Un 23.81% de los colaboradores consideran que es mala. Un 19.05% de los colaboradores creen que es buena. La mayoría de los colaboradores (57.14%) perciben la dimensión de empatía como regular. El 57.14%, percibe que la dimensión: fiabilidad es regular. Un 23.81% de los colaboradores consideran que es buena. Un 19.05% de los colaboradores creen que es mala. El 61.9%, percibe que la dimensión: capacidad de respuesta es regular. Un 33.33% de los colaboradores consideran que es mala. Un 4.77% de los colaboradores creen que es buena. El 42.85%, percibe que la dimensión: seguridad es regular, sugiriendo que la institución proporciona un nivel aceptable de seguridad, aunque podría haber áreas para mejorar. Se puede decir a manera de resumen de la tabla, que existe una percepción mixta entre los colaboradores. Aunque una parte significativa considera que la calidad en los servicios que brindan es regular, también hay una proporción notable que la percibe como mala.

IV. DISCUSIÓN

Referente al objetivo general de la presente investigación: Determinar la asociación entre la gestión administrativa y calidad en los servicios en un centro de salud mental, Lambayeque 2024. Se revela en la tabla 1, que existe una relación significativa entre la variable gestión administrativa y la variable calidad en el servicio de un centro de salud mental; por lo que indica que, la primera variable, gestión administrativa influye significativamente en la segunda variable de calidad en el servicio. Lo siguiente manifiesta que la segunda variable, que es la calidad en el servicio, está muy influenciada por la primera, que es la gestión administrativa. Esto implica que las prácticas y procedimientos administrativos, así como la forma en que se coordinan y gestionan los recursos humanos, materiales y financieros dentro de una organización, tienen un impacto significativo en la calidad de los servicios que se brindan. La gestión administrativa efectiva y eficaz puede mejorar la productividad, reducir los errores y mejorar la experiencia del cliente. Por otro lado, una mala gestión puede causar ineficiencias, retrasos y errores, lo que afecta negativamente la percepción del cliente y la calidad del servicio. Por lo tanto, es esencial que cualquier empresa que desee brindar un servicio de alta calidad se concentre en mejorar y perfeccionar sus prácticas de gestión administrativa. Lo referido previamente tiene congruencia con los hallazgos de Swathi et al. (2023) donde, tasaron el efecto de la calidad en las atenciones de salud para el contento de los usuarios y los resultados de la atención. Obteniendo que la gestión administrativa experimentó impacto positivo, bajo y significativo en la calidad del servicio ($\beta = .102$, $p = .001$). Lo mismo refiere Zaid et al. (2020) donde evaluaron el impacto de la calidad gerencial y de servicio, mostraron efectos positivos y altos de la gestión y los servicios percibidos y un efecto bajo a la satisfacción del paciente. Concluyendo que la calidad de gestión es una variable que muestra mucha influencia en los resultados de calidad y satisfacción. En esa misma línea, la calidad del servicio que brinda una empresa o institución depende en gran medida de cómo se organizan, coordinan y administran los recursos. Una gestión administrativa efectiva puede mejorar significativamente la calidad del servicio, asegurando que los procesos se desarrollen de manera fluida, los recursos se utilicen de manera óptima y que los clientes se satisfagan con las expectativas. Es por ello que, la calidad del servicio depende en gran medida de la gestión administrativa de la organización.

Conforme al primer objetivo específico de la investigación: Establecer la relación de la gestión administrativa y las dimensiones de la variable calidad de los servicios en un establecimiento de salud mental. Por consiguiente, al reunir toda la información necesaria de los colaboradores del establecimiento de salud, a través de la encuesta, de acuerdo con la tabla 2, donde nos muestra que existe relación significativa entre gestión administrativa y las dimensiones empatía y fiabilidad, en un centro de salud mental, debido a que la significancia bilateral salió 0.012 y 0.002 respectivamente; y como la teoría nos dice que si es menor a 0.05, pues si existe la correlación. A diferencia de la Sig. Bilateral en la dimensión elementos tangibles, ya que salió 0.067, y es mayor, es decir no hay relación en este caso. Las dimensiones de la variable calidad, mencionadas anteriormente, influyen significativamente en la gestión administrativa. En otras palabras, las diversas facetas de la calidad, tienen un impacto significativo en la eficacia general de la gestión. Por otro lado, de las 5 dimensiones mencionadas, 3 de ellas si hay correlación con la gestión administrativa. Sin embargo, las otras dos dimensiones no muestran una correlación significativa, lo que indica que pueden estar influenciadas por variables o factores adicionales que no están directamente relacionados con la gestión administrativa.

Este resultado destaca la importancia de considerar cada una de estas dimensiones de manera exhaustiva, ya que el desempeño colectivo de estas dimensiones tiene un impacto significativo en la capacidad del centro de salud mental para brindar servicios de alta calidad. Por lo tanto, mejorar cada aspecto de la gestión administrativa es esencial para el éxito operativo y el bienestar de los pacientes atendidos. Para tal efecto, Espinoza et al. (2021) plantearon el propósito de detectar las dificultades en la administración de las instituciones sanitarias en el Perú siguiendo el punto de vista de sus directivos. Esto implica que el estudio busca comprender los desafíos administrativos específicos que afectan el funcionamiento y la eficiencia de estas instituciones, utilizando el conocimiento y la experiencia de quienes están a cargo de su gestión. La meta es obtener una visión detallada y fundamentada de los problemas administrativos desde el punto de vista de los líderes que dirigen estas organizaciones. Obteniendo como hallazgos: El 43,7 % de los administradores expresaron que las principales problemáticas de gestión a nivel regional consisten en la insuficiencia de recursos humanos, el déficit presupuestario, señalado por el 38,2 %, y la carencia de especialistas, mencionada por el 34,7 %. Para Han et al. (2023)

se observó un aumento en los problemas de gestión administrativa, esto puede implicar una mayor frecuencia de errores, ineficiencias, conflictos internos, problemas de coordinación, y otras complicaciones que afectan negativamente el desempeño y la operatividad administrativa. La gestión administrativa se enfrenta a más desafíos y obstáculos que anteriormente, lo que podría impactar el funcionamiento general de la organización.

En otras palabras, la calidad del servicio brindado por el centro de salud mental se ve significativamente afectada por las mejoras o deficiencias en la gestión administrativa. Gomez et al. (2022) indagaron la gestión administrativa y calidad de prestaciones de emergencias en un centro de salud. Los resultados señalaron que la mayoría de los clientes, se mostraron de acuerdo con los aspectos tangibles y de infraestructura, otro porcentaje se mostró en desacuerdo con la presentación del servicio (32.2%), la capacidad de respuesta (35.6%); sin embargo, tanto en seguridad (38.3%) y calidad de empatía (35.5%) los usuarios manifestaron estar en algo de acuerdo con el servicio brindado. En esta oportunidad, en el estudio realizaron otra técnica que fue la entrevista al personal de salud sobre la gestión administrativa que se realiza para obtener insumos, medicamentos, capacitaciones que han recibido inconvenientes presentadas en el Centro de Salud Tipo C en Ecuador. Con las respuestas de muy en desacuerdo, algo en desacuerdo, ni de acuerdo, algo de acuerdo, muy de acuerdo. Pero según la "Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica" sobre la importancia de la primera impresión, el hospital tiene una imagen deficiente. Sin embargo, difiere en que la minoría de las personas (25%) no estuvieron de acuerdo con que el hospital brindó un servicio de excelencia (buena) y el 43,2% estuvieron en desacuerdo (malo) con el servicio brindado. La discrepancia entre las evaluaciones específicas de la calidad del servicio y la percepción general de la imagen del hospital indica que hay otros factores que afectan la satisfacción del usuario. La Tabla 2 y 3 muestran los hallazgos de la relación entre la gestión administrativa y las dimensiones de calidad del servicio; de las cinco dimensiones, tres tienen una correlación con la gestión administrativa. Sin embargo, las otras dos dimensiones no tienen una correlación significativa, lo que indica que pueden estar influenciadas por variables o elementos adicionales que no están directamente relacionados con la gestión administrativa.

Conforme al segundo objetivo específico de la investigación: Describir los niveles de las dimensiones de la variable gestión administrativa en un establecimiento de salud mental. Por consiguiente, al reunir toda la información necesaria de los colaboradores del establecimiento de salud, a través de la encuesta, de acuerdo con la tabla 4, donde nos muestra que existe una percepción mixta entre los colaboradores. Aunque una parte significativa considera que la calidad en los servicios que brindan es regular, también hay una proporción notable que la percibe como mala. Lo mencionado anteriormente quiere decir que el análisis de las percepciones de los trabajadores sobre la calidad de los servicios que brindan muestra una variedad de opiniones. Por un lado, una gran cantidad de trabajadores cree que los servicios son regulares. Esto significa que, aunque los servicios cumplen con los estándares básicos, hay áreas que requieren mejoras y no alcanzan un nivel de excelencia, según su punto de vista. Estos trabajadores pueden comprender que, aunque se está brindando un servicio adecuado, existen limitaciones en los recursos, procesos o atención al cliente que impiden alcanzar un nivel superior de calidad. Por otro lado, hay una gran cantidad de trabajadores que piensan que los servicios son malos. Esta percepción indica que los servicios no cumplen con las expectativas mínimas de calidad. Estos empleados pueden estar frustrados debido a fallos sistemáticos en los procesos, falta de capacitación adecuada, falta de recursos o una gestión administrativa ineficaz, que tienen un impacto directo en la calidad del servicio que brindan. Sin embargo, no hay similitud ni concordancia con los hallazgos de Huaman et al. (2023) que, establecieron la conexión del rango de contento y la calidad prestacional en usuarios, donde obtuvieron como hallazgos que, el 58.3% manifestaron una calidad buena, respecto a las dimensiones, los aspectos tangibles fueron considerados como buenos (76.7%), la fiabilidad también fue buena (41.7%), la capacidad de respuesta fue buena (60%), la seguridad también fue buena (40%), la empatía fue buena (53.3%) y la accesibilidad también fue considerada como buena (35%). Estas discrepancias pueden deberse a una variedad de factores. Al igual que Febres & Mercado (2020) que presentaron como finalidad determinar la satisfacción y calidad prestacional en usuarios asistentes del servicio de medicina interna. Encontraron que se presentó una satisfacción global del 60.3%, las dimensiones con niveles más altos fueron la seguridad y la empatía con un 86.3% y 80.3% respectivamente. El máximo contento se observó en la dimensión de aspectos tangibles en un 57.1% y en la capacidad de respuesta en un 55.5%. Ultimaron que

falta una implementación de técnicas para optimizar la atención y así brindarla con rapidez y de calidad a los clientes. Las diferencias en los resultados de las investigaciones sobre la calidad del servicio pueden reflejar variaciones en las percepciones de distintos grupos, diferencias en los métodos de investigación, enfoques en distintos aspectos de la calidad y la composición de las muestras. Las diferencias en los resultados pueden reflejar las diferencias en la percepción de la calidad del servicio entre diferentes grupos de personas, como los colaboradores, los pacientes o los directivos. Cada grupo puede tener perspectivas y expectativas distintas sobre lo que significa brindar un servicio de alta calidad. Es posible que los estudios se hayan enfocado en aspectos diferentes de la calidad del servicio. Un estudio podría haber evaluado cosas tangibles como el equipamiento y la infraestructura, mientras que otro estudio podría haberse centrado en cosas intangibles como la atención al cliente y la eficacia de la comunicación. Además, es crucial tener en cuenta la composición y el tamaño de las muestras utilizadas en cada estudio. Los resultados de un estudio con una muestra más pequeña o menos diversa podrían diferir de los de un estudio que incluyó a un grupo más representativo de la población. Estas discrepancias subrayan la importancia de considerar múltiples perspectivas y metodologías para obtener una comprensión más completa y precisa de la calidad del servicio. Estas percepciones heterogéneas muestran las diferencias en las percepciones de los trabajadores sobre la calidad del servicio. Algunos piensan que se está haciendo un trabajo aceptable, aunque mejorable, mientras que otros piensan que se están fallando en aspectos fundamentales. Este contraste en las percepciones puede indicar la necesidad de evaluaciones internas más exhaustivas y planes de mejora que aborden las preocupaciones específicas de los empleados para elevar el estándar general de los servicios brindados.

Por otro lado, si coincide en otro estudio de Miranda et al. (2020) donde reconocieron la interrelación de la calidez de servicios y satisfacción en usuarios que estuvieron en consultorio privado. Encontraron que el 58% de la muestra reportó una calidad media, además, las dimensiones de la calidad también presentaron niveles medios en general en la credibilidad (49%), capacidad de reacción (48%), seguridad (56%), empatía (52%) y aspectos tangibles (57%).

V. CONCLUSIONES

1. Si hay relación significativa entre gestión administrativa y calidad en el servicio de un centro de salud mental, debido a que la significancia bilateral salió 0.002; y el valor de 0.447, significa que la dirección de la correlación es positiva. De los 21 colaboradores, 3 dijeron que la gestión administrativa y la calidad del servicio eran bajas o deficientes. Aunque representa una minoría del total de encuestados, esta proporción es significativa porque indica problemas específicos que afectan negativamente la percepción de estos aspectos importantes.
2. Las tablas 2 y 3 muestran que la gestión administrativa está fuertemente relacionada con tres de las cinco dimensiones de la calidad del servicio en un centro de salud mental. Esto indica que estas tres dimensiones son directamente afectadas por una buena gestión administrativa. Sin embargo, las otras dos dimensiones no están significativamente relacionadas con la gestión administrativa, lo que indica que pueden estar influenciadas por otros factores o variables adicionales que no están directamente relacionadas con la gestión administrativa. Estos resultados destacan la complejidad de la calidad del servicio y la necesidad de abordar múltiples aspectos para mejorarla en su conjunto.
3. Los hallazgos muestran que la gestión administrativa en los centros de salud mental suele tener un nivel bajo. Aunque la gestión administrativa necesita mejoras significativas en algunos aspectos, como la organización, hay una percepción general de que ciertos aspectos, como la organización, están en un estado aceptable pero aún pueden optimizarse. Esto demuestra la importancia de enfocarse en mejorar los niveles de gestión organizacional y administrativa para lograr un desempeño más consistente y de alta calidad en el servicio.
4. La mayoría de los empleados consideran la calidad del servicio aceptable o regular (61.9%). Sin embargo, muchos trabajadores no están satisfechos en ciertas áreas. Esta falta de satisfacción en aspectos importantes de la calidad del servicio enfatiza la importancia de concentrarse en mejorar estos aspectos problemáticos para mejorar la percepción general de la calidad y, en última instancia, brindar servicios de mayor calidad, aunque la situación general no es mala, hay aspectos importantes que necesitan ser abordados para satisfacer mejor a los empleados y usuarios del servicio.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda realizar evaluaciones regulares de la gestión administrativa y de la calidad del servicio para encontrar áreas de mejora e invertir en la capacitación continua del personal administrativo y operativo. Para fomentar una cultura organizacional que valore la calidad y la excelencia en todos los niveles, también es crucial optimizar los procesos administrativos actuales. Implementar un sistema efectivo para gestionar las quejas y sugerencias de los trabajadores y los usuarios del servicio, así como mantener una comunicación abierta y transparente sobre los cambios y mejoras en curso.
2. Se recomienda mejorar la gestión administrativa para optimizar las tres dimensiones de la calidad del servicio en el centro de salud mental. Al mismo tiempo, es esencial identificar y abordar los elementos o variables adicionales que influyen en las dos dimensiones de la gestión administrativa que no son significativamente relacionadas. Esto puede incluir mejoras en la infraestructura, capacitación especializada del personal y adopción de nuevas prácticas o tecnologías de trabajo. Abordar estos aspectos de manera integral permitirá mejorar la calidad del servicio en su totalidad y brindar una atención más efectiva y satisfactoria a los usuarios.
3. Se recomiendan acciones para mejorar la gestión organizacional y administrativa en los centros de salud mental. Es fundamental realizar una revisión completa de los procesos y estructuras existentes porque la gestión administrativa actualmente se percibe en un nivel bajo. En particular, incluso si la organización es aceptable, todavía hay margen para la optimización. Se recomienda invertir en la capacitación continua del personal, la adopción de nuevas tecnologías de gestión y la creación de sistemas continuos de evaluación y retroalimentación. El desempeño más consistente y de alta calidad en el servicio se logrará mejorando estos aspectos.
4. Para garantizar que las preocupaciones y sugerencias sean escuchadas y abordadas de manera efectiva, se recomienda implementar estrategias como encuestas de satisfacción periódicas, programas de capacitación continua para el personal y mejorar la comunicación interna. Se podrá mejorar la percepción general de la calidad del servicio y satisfacer de manera más efectiva tanto a los empleados como a los usuarios del servicio al concentrarse en estas áreas cruciales.

REFERENCIAS

- Almanza, M. (2006). Analisis de la organización y atención de emergencias en un hospital de III° nivel. *Revista Científica Ciencia Médica*, 9(1), 13-14. <https://www.redalyc.org/pdf/4260/426041215005.pdf>
- Amirrudin, M., Nasution, K., & Supahar, S. (2021). Effect of Variability on Cronbach Alpha Reliability in Research Practice. *Jurnal Matematika, Statistika Dan Komputasi*, 17(2), 223-230. <https://doi.org/10.20956/jmsk.v17i2.11655>
- Arregui, A. R. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en el Centro de Salud Pedro Abraham López Guillén, Huarochirí, Lima, 2018* [Tesis para obtener el grado de maestra en gestión de los servicios de salud, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30722/Arregui_AR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Becker, L. A., Loch, M. R., & Rodrigo Siqueira, R. R. (2017). Barreiras percebidas por diretores de saúde para tomada de decisão baseada em evidências. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 41, 1. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2017.147>
- Blacutt, J. (2010). La administración de las organizaciones de profesionales: Una perspectiva neoclásica. *Revista Ciencia y Cultura*, 24, 55-72. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2077-33232010000100004&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Borovecki, A., Mlinaric, A., Horvat, M., & Smolcic, V. (2018). Informed consent and ethics committee approval in laboratory medicine. *Biochemia Medica*, 28(3). <https://doi.org/10.11613/BM.2018.030201>
- Cala, C., & Marce, E. (2022). Bases teóricas sobre la evaluación de la calidad del servicio en salud. *Memoria de Posgrado* 3(2), 59-66. <https://doi.org/10.53287/wnyj5539qa73d>
- Campos, G., & Lule, N. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. *Xihmai*, 7(13), 45-60. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3979972>
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Bejarano, M., & Siu, D. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5), Article 5. 693-707. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>

- De Regge, M., Van Caelenberg, E., Mouton, K., Eeckloo, K., & Coppens, M. (2021). Low service experiences reduce patient satisfaction in ambulatory surgery. *Ambulatory Surgery*, 27(1), Article 1. <http://hdl.handle.net/1854/LU-8697837>
- Defensoría del Pueblo. (2020, octubre 9). *Estado peruano debe priorizar la atención de la salud mental*. Defensoria del Pueblo - Perú. <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-estado-peruano-debe-priorizar-la-atencion-de-la-salud-mental/>
- Defensoría del Pueblo. (2022, mayo 13). *Centros de salud de Lima registran graves problemas de infraestructura y falta de personal médico*. Defensoria del Pueblo - Perú. <https://www.defensoria.gob.pe/centros-de-salud-de-lima-registran-graves-problemas-de-infraestructura-y-falta-de-personal-medico/>
- Devi, B., Devi, R., Pradhan, S., Giri, D., Lepcha, N., & Basnet, S. (2022). Application of correlational research design in nursing and medical research. *Journal of Xi'an Shiyou University, Natural Sciences Edition*, 65(11). <https://doi.org/10.17605/OSF.IO/YRZ68>
- Díaz, J. (2015). *Gestión administrativa. La confianza en el lugar de trabajo—GRIN*. <https://www.grin.com/document/305892?lang=es>
- Díaz, S. A., & Zapata, N. A. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 18-30. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>
- El-Hashash, E. F., & Shiekh, R. H. A. (2022). A Comparison of the Pearson, Spearman Rank and Kendall Tau Correlation Coefficients Using Quantitative Variables. *Asian Journal of Probability and Statistics*, 20(3), 36-48. <https://doi.org/10.9734/ajpas/2022/v20i3425>
- Espinoza, E., Gil, W., & Agurto, E. (2021). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(4), e2146. <https://scielosp.org/article/rcsp/2020.v46n4/e2146/>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), Article 3. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>

- .Frichi, Y., Jawab, F., & Boutahari, S. (2020). Modeling the impact of hospital logistics on quality of care and patient satisfaction: Results of a survey in three public healthcare facilities in Fez, Morocco. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 13(2), 296. <https://doi.org/10.3926/jiem.3143>
- Ganga, F., Alarcón Henríquez, N., Pedraja Rejas, L., Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: El caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Gavidia, A. (2022). La observación en la investigación, método o técnica, a propósito de la táctica y la estrategia. *Revista Médica de Trujillo*, 17(3), 76-77. <https://doi.org/10.17268/rmt.2022.v17i3.4857>
- Gomez, M., Jaramillo, F., Estrella, C., & Nuñez, J. (2022). Analysis of the administrative management and quality of the emergency service of the San Rafael de Esmeraldas Type C Center 2020. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(5), 69-80. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i5.446>
- Goula, A., Stamouli, M.-A., Alexandridou, M., Vorreakou, L., Galanakis, A., Theodorou, G., Staupoulos, E., Kelesi, M., & Kaba, E. (2021). Public Hospital Quality Assessment. Evidence from Greek Health Setting Using SERVQUAL Model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(7), 3418. <https://doi.org/10.3390/ijerph18073418>
- Han, S., Xu, M., Lao, J., & Liang, Z. (2023). Collecting Patient Feedback as a Means of Monitoring Patient Experience and Hospital Service Quality – Learning from a Government-led Initiative. *Patient Preference and Adherence*, 17, 385-400. Scopus. <https://doi.org/10.2147/PPA.S397444>
- Huaman, L., Melo, C., & Gutiérrez, M. (2023). Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú. *Enfermería Nefrológica*, 26(2), 159-166. <https://doi.org/10.37551/S2254-28842023016>
- Hui, W., Lui, S., & Lau, W. (2019). A reporting guideline for IS survey research. *Decision Support Systems*, 126 (Inglés), 113136. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2019.113136>

- Hurtado Cuartas, D. (2008). *Principios de Administración*. ITM. <https://books.google.com.pe/books?id=1Fp55-1oXv8C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Ipsos. (2023, octubre 9). *Para el 50 % de peruanos la falta de personal es el mayor problema del sistema sanitario | Ipsos* [Plataforma Ipsos.digital]. <https://www.ipsos.com/es-pe/para-el-50-de-peruanos-la-falta-de-personal-es-el-mayor-problema-del-sistema-sanitario>
- Iza, R. F., Ventura-Seclén, G. A., Mendizabal-Anticono, W. J., Millán, J. M. S., Gonzales-Vigo, M. A., & Albarrán-Gil, J. L. (2023). La gestión administrativa y los sistemas de salud. Antecedentes y perspectivas. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 27(0). <https://revcmpinar.sld.cu/index.php/publicaciones/article/view/6101>
- LHH. (2023, enero 25). *Comprender y aplicar las mejores prácticas de las teorías de gestión puede ayudar a ser más eficaz a la hora de guiar a un equipo hacia el éxito*. LHH. <https://www.lhh.com/es/es/insights/7-tipos-de-teorias-de-gestion-del-lugar-de-trabajo/>
- López, E., Sifuentes, M., Rodríguez, R., Aguilar, S., & Perea, G. (2021). Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: Metodologías SERVPERF y Donabedian. *Entreciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento*, 9(23). <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2021.23.77710>
- Martínez, L., Farfán, E., & Osto, R. (2022). Un acercamiento epistémico a la administración por objetivos. *Actualidad Contable Faces*, 25(45), 93-104. <https://doi.org/10.53766/ACCON/2022.01.45.05>
- Medina, A., & Avila, A. (2002). Evolución de la teoría administrativa. Una visión desde la psicología organizacional. *Revista Cubana de Psicología*, 19(3), 262-271. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v19n3/12.pdf>
- Mendoza, N., & Placencia, M. (2020). Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. *Acta médica peruana*, 37(1). <https://doi.org/10.35663/amp.2020.371.964>

- Miranda, K. L. R., Gavilano, L. E. P., & Arias, R. A. R. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(3), e1248. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>
- Mulet, J. (2020). *Descripción de indicadores de gasto en investigación, desarrollo e innovación.* https://www.ucm.es/data/cont/docs/1821-2020-12-04-WP3_Indicadores%20de%20gasto%20en%20investigaci%C3%B3n_mulet%20.pdf
- Muñoz, G. A. D., & Duque, D. A. S. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*, 39, 19-36. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Naciones Unidas. (2023). *Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.* <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/health/>
- Oliva, E. J. D. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25). <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/30>
- OMS. (2019, abril 25). *Human resources Data by country.* Global Health Observatory data repository; World Health Organization. <https://apps.who.int/gho/data/node.main.MHHR?lang=en>
- OMS. (2024). *Calidad de la atención.* Sitio web mundial. <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
- De Pires, D. E. P. de, Vandresen, L., Machado, F., Machado, R. R., & Amadigi, F. R. (2019). Primary healthcare management: What is discussed in the literature. *Texto & Contexto - Enfermagem*, 28. <https://doi.org/10.1590/1980-265X-TCE-2016-0426>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., & Hernández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>

- Salvador, J., Marco, G., & Arquero, R. (2021). Evaluación de la investigación con encuestas en artículos publicados en revistas del área de Biblioteconomía y Documentación. *Revista Española de Documentación Científica*, 44(2), e295. <https://doi.org/10.3989/redc.2021.2.1774>
- Sánchez, A. A., Murillo Garza, A., Sánchez Molina, A. A., & Murillo Garza, A. (2021). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: Cuantitativa, cualitativa y comparativa. *Debates por la historia*, 9(2), 147-181. <https://doi.org/10.54167/debates-por-la-historia.v9i2.792>
- Sepúlveda, J. A. S., Virviescas, J. A. V., Arboleda, C. A. A., & Salazar, H. A. S. (2021). Evolución del pensamiento organizacional: Una mirada de las teorías de la organización clásica hacia las teorías pos burocráticas y pos modernas. *Administración & Desarrollo*, 51(1), 204-225. <https://doi.org/10.22431/25005227.vol51n1.10>
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: Un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia UAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: Atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(2), 304-311. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>
- Swathi, K., Gopalkrishna, B., & Somu, G. (2023). Assessment of healthcare service quality effect on patient satisfaction and care outcomes: A case study in India. *Cogent Business & Management*, 10(3). <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2264579>
- Tejada, G. C., Rengifo, R. A., Boy, A. M., & Rodríguez, J. V. (2020). Estructura organizacional y control en el modelo de gestión burocrático. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(89), 66-78. <https://www.redalyc.org/journal/290/29062641006/html/>
- Tomé, G., & Pinheiro, D. (2023). Precisamos falar sobre Taylor: Indícios de racismo na administração científica? *Cadernos EBAPE.BR*, 21(3). <https://doi.org/10.1590/1679-395120220065>

- Torres, R. (2022). Gestión administrativa y la calidad percibida por el adulto mayor en los Hospitales de EsSalud 2021. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 9. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v10i18.3409>
- Verona, L. (2022). *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un centro de salud de Amazonas* [Tesis para obtener el grado de maestra en gestión pública]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92929>
- Villareal, A. (2013, octubre 29). *Historia, cambios y evolución de la administración • gestiopolis*. <https://www.gestiopolis.com/historia-cambios-y-evolucion-de-la-administracion/>
- Zaid, A., Arqawi, S., Abu Mwais, R., Al Shobaki, M., & Abu-Naser, S. (2020). The Impact of Total Quality Management and Perceived Service Quality on Patient Satisfaction and Behavior Intention in Palestinian Healthcare Organizations. *Technology Reports of Kansai University*, 62, 221-232. https://www.researchgate.net/profile/Ahmed-Zaid-2/publication/341043587_The_Impact_of_Total_Quality_Management_and_Perceived_Service_Quality_on_Patient_Satisfaction_and_Behavior_Intention_in_Palestinian_Healthcare_Organizations/links/5eaaac3592851cb26766e00a/The-Impact-of-Total-Quality-Management-and-Perceived-Service-Quality-on-Patient-Satisfaction-and-Behavior-Intention-in-Palestinian-Healthcare-Organizations.pdf

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables.

Tabla 6. *Tabla de operacionalización de variables.*

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	ÍTEMS	Escala de medición
V.I: Gestión administrativa	Chiavenato, en el 2019 señala, que el procedimiento de decisión y ejecución de alternativas de mejora se facilitan con la gestión administrativa. Su objetivo principal es garantizar que se alcancen las metas establecidas, manteniendo en cuenta la misión y la visión de la organización. El autor también menciona que la administración se estructura en cuatro etapas: Programar, estructurar, liderar y supervisar (Becerra, 2022).	Será evaluada a través de las dimensiones mencionadas, mediante un cuestionario de 30 preguntas donde los participantes darán respuesta Arregui, 2019).	Planificación	Planificación estratégica	1 al 11	Escala de Likert
			Organización	Estructura organizacional	12 al 17	Nivel de medición ordinal
			Dirección	Liderazgo y compromiso	18 al 25	Niveles de rango: (1) nunca, (2) pocas veces, (3) algunas veces, (4) casi siempre y (5) siempre
			Control	Medición de resultados esperados y controla desempeño laboral	26 al 30	

V.D: Calidad en los servicios de salud	Según Parasuraman y otros autores en 1991, los elementos tangibles incluyen los relacionados con el servicio ofrecido, como el equipo, la infraestructura y el personal. La empatía es un proceso que permite un trato personalizado a los clientes, estableciendo una conexión afectiva y cordial con los clientes que solicitan el servicio. La habilidad de brindar un servicio de manera consistente y detallada se conoce como confiabilidad. La prontitud y eficiencia con la que el personal de una organización atiende a los clientes se conoce como capacidad de respuesta. Finalmente, la seguridad es, que la gente que atiende a los clientes tenga los saberes necesarios para transmitir confianza y fiabilidad (Díaz & Zapata, 2021)	Será evaluado a través del cuestionario que consta de quince preguntas, con una duración de 15 minutos aproximadamente para llevar a cabo el interrogatorio al personal del establecimiento (Verona, 2022).	Elementos tangibles	Infraestructura	1 y 2	Escala de Likert
				Apariencia del personal		
				Intereses del beneficiario institucional		Nivel de medición ordinal
			Empatía	Atención empática personalizada	3 al 5	Niveles de rango: (1) nunca, (2) pocas veces, (3) algunas veces, (4) casi siempre y (5) siempre
				Cuidado en la prestación del servicio		
			Fiabilidad	Puntualidad	6 al 9	
				Cortesía		
			Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta Disposición	10 y 11	
				Conocimientos		
			Seguridad	Confianza	12 al 15	

Nota: Elaboración propia

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para medir la gestión administrativa

Esta encuesta es ANÓNIMA le pedimos que sea sincero en sus respuestas. Por nuestra parte nos comprometemos a que la información dada tenga un carácter estrictamente confidencial y de uso exclusivamente reservado a fines de investigación.

Marque con un aspa (X) la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas.

1	2	3	4	5
Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

N°	Dimensión: Planificación	1	2	3	4	5
1.	Considera usted que se planifica los procedimientos administrativos en función a objetivos					
2.	Los objetivos y metas de la entidad están en función a las normas de gestión					
3.	La planificación considera los temas relacionados a los procedimientos administrativos					
4.	Considera usted que el diagnóstico es la base para la planificación de la gestión administrativa					
5.	Se comunica oportunamente el plan operativo institucional					
6.	Se comparan periódicamente los resultados del plan operativo con las metas esperadas					
7.	Considera usted que las estrategias institucionales involucran la participación de los trabajadores					
8.	Se cuenta con políticas de control de metas y objetivos					
9.	La planificación considera aspectos de reformulación de objetivos					
10.	Considera usted que la planificación involucra los procesos del diagnóstico traducidos en objetivos					
11.	Considera usted que la planificación cumple la gestión administrativa señalada en el Manual operativo					
	Dimensión: Organización	1	2	3	4	5
12.	La estructura administrativa se desarrolla en función a las políticas institucionales					
13.	Considera usted, que las políticas institucionales comprenden las necesidades de la entidad					
14.	Los procesos administrativos cuentan con controles que aseguren su eficacia y eficiencia					

15.	La estructura organizativa es especificada con claridad y transparencia					
16.	Considera usted que la organización de actividades responde a los procesos de planificación					
17.	La estructura funcional permite evaluar una eventual contingencia administrativa					
N°	Dimensión: Dirección	1	2	3	4	5
18.	Considera usted, que la gestión administrativa transmite un buen liderazgo					
19.	Considera usted, que la dirección valora las capacidades de todos los trabajadores y funcionarios					
20.	Conoce usted, la misión y visión de la entidad					
21.	Considera usted, que la dirección involucra asertivamente la participación de todo el personal					
22.	La dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión de la entidad					
23.	Creé usted que la dirección determina la estructura funcional considerando grado de confianza					
24.	Considera usted, que la dirección se preocupa por la promoción de trabajadores.					
25.	Cree usted, que la dirección fomenta las relaciones armoniosas entre todo el personal					
	Dimensión: Control	1	2	3	4	5
26.	Considera usted, que la gestión administrativa controla el desempeño del personal					
27.	La gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de las metas y objetivos					
28.	La gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos					
29.	La gestión administrativa efectúa el control de las políticas aprobadas por la entidad					
30.	Los trabajadores administrativos participan activamente en cumplimiento de las políticas					

Cuestionario para medir la calidad en los servicios de salud.

Me presento ante usted, quien aspira al grado de Magister en la Universidad César Vallejo, filial Chiclayo con mención en Gestión de los Servicios de Salud. El objetivo del presente instrumento es analizar la calidad de servicio en el centro de salud. Se agradece anticipadamente su participación, la información será anónima. El cuestionario tiene la siguiente escala valorativa:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
Elementos tangibles	Infraestructura	1. El centro de salud cuenta con equipos e infraestructura moderna.					
	Apariencia del personal.	2. El personal muestra una imagen adecuada a los usuarios.					
Empatía	Consideraciones e interés	3. Cuando el usuario muestra un problema, el personal lo resuelve con un interés adecuado.					
	Atención personalizada	4. El personal comprende las necesidades y brinda una atención personalizada.					
		5. Se cuenta con suficiente personal para brindar una atención óptima al usuario.					
Fiabilidad	Cuidado en la prestación del servicio.	6. El personal brinda servicios de manera confiable.					
		7. Se hace un seguimiento adecuado al estado de salud de los usuarios.					
	Puntualidad	8. El personal concluye los servicios en un tiempo establecido.					
	Cortesía	9. El personal muestra una atención amable, considerada y profesional.					
Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta	10. El tiempo que demora el personal para resolver un problema es el adecuado.					
	Disposición	11. El personal siempre está dispuesto a resolver algún problema que se presente.					

Seguridad	Conocimientos	12. El personal cuenta con suficiente conocimiento para solucionar problemas de salubridad.					
		13. El personal se preocupa al realizar gestiones en beneficio del servicio del usuario.					
	Confianza	14. El trámite del personal es confiable y seguro en beneficio del servicio del usuario.					
		15. La atención del personal transmite confianza al usuario.					

Anexo 3: Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

Los instrumentos que se llevarán a cabo para la obtención de datos, y poder realizar un análisis de la investigación, se han tomado como referencia de 2 investigaciones realizadas anteriormente y que tienen la validación por los respectivos expertos.

A continuación, se detalla lo siguiente:

Tabla 7. Resumen de validación de instrumentos.

N°	Cuestionario	Año de aplicación	Universidad donde se aplicó	Autor	Especialidad del experto
1	Gestión administrativa	2019	UCV	Ruth Arregui Atayupanqui	4 metodólogos. 2 Mg. En educación.
2	Calidad en los servicios de salud	2022	UCV	Verona Bernal, Lilibiana Mariella	1 Mg en docencia universitaria y gestión educativa. 1 dr en gestión pública. 1 Mg en gestión pública y gobernabilidad.

Nota: Elaboración propia

Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **“Gestión administrativa y calidad en los servicios de un centro de salud mental, Lambayeque”**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Gestión administrativa. Chiavenato, en el 2019 señala, que el procedimiento de decisión y ejecución de alternativas de mejora se facilitan con la gestión administrativa. Su objetivo principal es garantizar que se alcancen las metas establecidas, manteniendo en cuenta la misión y la visión de la organización. El autor también menciona que la administración se estructura en cuatro etapas: Programar, estructurar, liderar y supervisar (Becerra, 2022).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Planificación	Planificación estratégica	Considera usted que se planifica los procedimientos administrativos en función a objetivos	1	1	1	1	
		Los objetivos y metas de la entidad están en función a las normas de gestión	1	1	1	1	
		La planificación considera los temas relacionados a los procedimientos administrativos	1	1	1	1	
		Considera usted que el diagnóstico es la base para la planificación de la gestión administrativa	1	1	1	1	
		Se comunica oportunamente el plan operativo institucional	1	1	1	1	
		Se comparan periódicamente los resultados del plan operativo con las metas esperadas	1	1	1	1	
		Considera usted que las estrategias institucionales involucran la participación de los trabajadores	1	1	1	1	
		Se cuenta con políticas de control de metas y objetivos	1	1	1	1	
		La planificación considera aspectos de reformulación de objetivos	1	1	1	1	
Considera usted que la planificación involucra los procesos del diagnóstico traducidos en objetivos	1	1	1	1			

		Considera usted que la planificación cumple la gestión administrativa señalada en el manual operativo	1	1	1	1	
Organización	Estructura organizacional	La estructura administrativa se desarrolla en función a las políticas institucionales	1	1	1	1	
		Considera usted, que las políticas institucionales comprenden las necesidades de la entidad	1	1	1	1	
		Los procesos administrativos cuentan con controles que aseguren su eficacia y eficiencia	1	1	1	1	
		La estructura organizativa es especificada con claridad y transparencia	1	1	1	1	
		Considera usted que la organización de actividades responde a los procesos de planificación	1	1	1	1	
		La estructura funcional permite evaluar una eventual contingencia administrativa	1	1	1	1	
Dirección	Liderazgo y compromiso	Considera usted, que la gestión administrativa transmite un buen liderazgo	1	1	1	1	
		Considera usted, que la dirección valora las capacidades de todos los trabajadores y funcionarios	1	1	1	1	
		Conoce usted, la misión y visión de la entidad	1	1	1	1	
		Considera usted, que la dirección involucra asertivamente la participación de todo el personal	1	1	1	1	
		La dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión de la entidad	1	1	1	1	

		Creé usted que la dirección determina la estructura funcional considerando grado de confianza	1	1	1	1	
		Considera usted, que la dirección se preocupa por la promoción de trabajadores.	1	1	1	1	
		Creé usted, que la dirección fomenta las relaciones armoniosas entre todo el personal	1	1	1	1	
Control	Medición de resultados esperados y controla desempeño laboral	Considera usted, que la gestión administrativa controla el desempeño del personal	1	1	1	1	
		La gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de las metas y objetivos	1	1	1	1	
		La gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos	1	1	1	1	
		La gestión administrativa efectúa el control de las políticas aprobadas por la entidad	1	1	1	1	
		Los trabajadores administrativos participan activamente en cumplimiento de las políticas	1	1	1	1	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

GOBIERNO REGIONAL CAYAMA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
MICRO RED REGIONAL - CAYAMA

Dra. Enj. Gloriana Larrain Távora
GERENTE

Firma del experto

Calidad en los servicios de salud. Según Parasuraman y otros autores en 1991, los elementos tangibles incluyen los relacionados con el servicio ofrecido, como el equipo, la infraestructura y el personal. La empatía es un proceso que permite un trato personalizado a los clientes, estableciendo una conexión afectiva y cordial con los clientes que solicitan el servicio. La habilidad de brindar un servicio de manera consistente y detallada se conoce como confiabilidad. La prontitud y eficiencia con la que el personal de una organización atiende a los clientes se conoce como capacidad de respuesta. Finalmente, la seguridad es, que la gente que atiende a los clientes tenga los saberes necesarios para transmitir confianza y fiabilidad (Aliaga & Alcas, 2021).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Elementos tangibles	Infraestructura	1. El centro de salud cuenta con equipos e infraestructura moderna.	✓	✓	✓	✓	
	Apariencia del personal	2. El personal muestra una imagen adecuada a los usuarios.	✓	✓	✓	✓	
Empatía	Intereses del beneficiario institucional	3. Cuando el usuario muestra un problema, el personal lo resuelve con un interés adecuado.	✓	✓	✓	✓	
	Atención empática personalizada	4. El personal comprende las necesidades y brinda una atención personalizada.	✓	✓	✓	✓	
		5. Se cuenta con suficiente personal para brindar una atención óptima al usuario.	✓	✓	✓	✓	
Fiabilidad	Cuidado en la prestación del servicio	6. El personal brinda servicios de manera confiable.	✓	✓	✓	✓	
		7. Se hace un seguimiento adecuado al estado de salud de los usuarios.	✓	✓	✓	✓	
	Puntualidad	8. El personal concluye los servicios en un tiempo establecido.	✓	✓	✓	✓	

	Cortesía	9. El personal muestra una atención amable, considerada y profesional.	✓	✓	✓	✓	
Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta	10. El tiempo que demora el personal para resolver un problema es el adecuado.	✓	✓	✓	✓	
	Disposición	11. El personal siempre está dispuesto a resolver algún problema que se presente.	✓	✓	✓	✓	
Seguridad	Conocimientos	12. El personal cuenta con suficiente conocimiento para solucionar problemas de salubridad.	✓	✓	✓	✓	
		13. El personal se preocupa al realizar gestiones en beneficio del servicio del usuario.	✓	✓	✓	✓	
	Confianza	14. El trámite del personal es confiable y seguro en beneficio del servicio del usuario.	✓	✓	✓	✓	
		15. La atención del personal transmite confianza al usuario.	✓	✓	✓	✓	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
MICRO REGIÓN DE LAGUNAS

Dr. Enf. Giovanna Larrain Távora
C.E.P. 30519
GERENTE

Firma del experto



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **LARRAIN TAVARA**
Nombres **GIOVANNA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16801094**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**
Rector **CAMPOS OLAZABAL, PATRICIA JULIA**
Secretario General **PEREZ URIARTE, JORGE**
Director De Posgrado **ORTEGA PAUTA, BEATRIZ ISABEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN ENFERMERÍA**
Fecha de Expedición **02/02/22**
Resolución/Acta **014-2022-USAT-COUN**
Diploma **PE069012354**
Fecha Matrícula **17/03/2014**
Fecha Egreso **16/07/2016**

Fecha de emisión de la constancia:
25 de Mayo de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001904938



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 25/05/2024 10:44:30-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Gestión administrativa. Chiavenato, en el 2019 señala, que el procedimiento de decisión y ejecución de alternativas de mejora se facilitan con la gestión administrativa. Su objetivo principal es garantizar que se alcancen las metas establecidas, manteniendo en cuenta la misión y la visión de la organización. El autor también menciona que la administración se estructura en cuatro etapas: Programar, estructurar, liderar y supervisar (Becerra, 2022).

Dimensión	Indicador	Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Planificación	Planificación estratégica	Considera usted que se planifica los procedimientos administrativos en función a objetivos	01	01	01	01	
		Los objetivos y metas de la entidad están en función a las normas de gestión	01	01	01	01	
		La planificación considera los temas relacionados a los procedimientos administrativos	01	01	01	01	
		Considera usted que el diagnóstico es la base para la planificación de la gestión administrativa	01	01	01	01	
		Se comunica oportunamente el plan operativo institucional	01	01	01	01	
		Se comparan periódicamente los resultados del plan operativo con las metas esperadas	01	01	01	01	
		Considera usted que las estrategias institucionales involucran la participación de los trabajadores	01	01	01	01	
		Se cuenta con políticas de control de metas y objetivos	01	01	01	01	
		La planificación considera aspectos de reformulación de objetivos	01	01	01	01	
		Considera usted que la planificación involucra los procesos del diagnóstico traducidos en objetivos	01	01	01	01	

		Considera usted que la planificación cumple la gestión administrativa señalada en el manual operativo	01	01	01	01	
Organización	Estructura organizacional	La estructura administrativa se desarrolla en función a las políticas institucionales	01	01	01	01	
		Considera usted, que las políticas institucionales comprenden las necesidades de la entidad	01	01	01	01	
		Los procesos administrativos cuentan con controles que aseguren su eficacia y eficiencia	01	01	01	01	
		La estructura organizativa es especificada con claridad y transparencia	01	01	01	01	
		Considera usted que la organización de actividades responde a los procesos de planificación	01	01	01	01	
		La estructura funcional permite evaluar una eventual contingencia administrativa	01	01	01	01	
Dirección	Liderazgo y compromiso	Considera usted, que la gestión administrativa transmite un buen liderazgo	01	01	01	01	
		Considera usted, que la dirección valora las capacidades de todos los trabajadores y funcionarios	01	01	01	01	
		Conoce usted, la misión y visión de la entidad	01	01	01	01	
		Considera usted, que la dirección involucra asertivamente la participación de todo el personal	01	01	01	01	
		La dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión de la entidad	01	01	01	01	

		Creé usted que la dirección determina la estructura funcional considerando grado de confianza	01	01	01	01	
		Considera usted, que la dirección se preocupa por la promoción de trabajadores	01	01	01	01	
		Creé usted, que la dirección fomenta las relaciones armoniosas entre todo el personal	01	01	01	01	
Control	Medición de resultados esperados y controla desempeño laboral	Considera usted, que la gestión administrativa controla el desempeño del personal	01	01	01	01	
		La gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de las metas y objetivos	01	01	01	01	
		La gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos	01	01	01	01	
		La gestión administrativa efectúa el control de las políticas aprobadas por la entidad	01	01	01	01	
		Los trabajadores administrativos participan activamente en cumplimiento de las políticas	01	01	01	01	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable



Firma del experto

Calidad en los servicios de salud. Según Parasuraman y otros autores en 1991, los elementos tangibles incluyen los relacionados con el servicio ofrecido, como el equipo, la infraestructura y el personal. La empatía es un proceso que permite un trato personalizado a los clientes, estableciendo una conexión afectiva y cordial con los clientes que solicitan el servicio. La habilidad de brindar un servicio de manera consistente y detallada se conoce como confiabilidad. La prontitud y eficiencia con la que el personal de una organización atiende a los clientes se conoce como capacidad de respuesta. Finalmente, la seguridad es, que la gente que atiende a los clientes tenga los saberes necesarios para transmitir confianza y fiabilidad (Aliaga & Alcas, 2021).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Elementos tangibles	Infraestructura	1. El centro de salud cuenta con equipos e infraestructura moderna.	01	01	01	01	
	Apariencia del personal	2. El personal muestra una imagen adecuada a los usuarios.	01	01	01	01	
Empatía	Intereses del beneficiario institucional	3. Cuando el usuario muestra un problema, el personal lo resuelve con un interés adecuado.	01	01	01	01	
	Atención empática personalizada	4. El personal comprende las necesidades y brinda una atención personalizada.	01	01	01	01	
		5. Se cuenta con suficiente personal para brindar una atención óptima al usuario.	01	01	01	01	
Fiabilidad	Cuidado en la prestación del servicio	6. El personal brinda servicios de manera confiable.	01	01	01	01	
		7. Se hace un seguimiento adecuado al estado de salud de los usuarios.	01	01	01	01	
	Puntualidad	8. El personal concluye los servicios en un tiempo establecido.	01	01	01	01	

	Cortesía	9. El personal muestra una atención amable, considerada y profesional.	01	01	01	01	
Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta	10. El tiempo que demora el personal para resolver un problema es el adecuado.	01	01	01	01	
	Disposición	11. El personal siempre está dispuesto a resolver algún problema que se presente.	01	01	01	01	
Seguridad	Conocimientos	12. El personal cuenta con suficiente conocimiento para solucionar problemas de salubridad.	01	01	01	01	
		13. El personal se preocupa al realizar gestiones en beneficio del servicio del usuario.	01	01	01	01	
	Confianza	14. El trámite del personal es confiable y seguro en beneficio del servicio del usuario.	01	01	01	01	
		15. La atención del personal transmite confianza al usuario.	01	01	01	01	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []



Firma del experto



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ALARCON VILLANUEVA**
Nombres **GUIDO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16426097**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**
Rector **JORGE AURELIO OLIVA NUÑEZ**
Secretario General **WILMER CARBAJAL VILLALTA**
Director **SAUL ALBERTO ESPINOZA ZAPATA**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN ADMINISTRACION**
Fecha de Expedición **17/12/18**
Resolución/Acta **291-2018-CU**
Diploma **UNPRG-EPG-2018-856**
Fecha Matrícula **07/06/2014**
Fecha Egreso **02/10/2016**

Fecha de emisión de la constancia:
27 de Mayo de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001906509



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 27/05/2024 11:00:41-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Gestión administrativa. Chiavenato, en el 2019 señala, que el procedimiento de decisión y ejecución de alternativas de mejora se facilitan con la gestión administrativa. Su objetivo principal es garantizar que se alcancen las metas establecidas, manteniendo en cuenta la misión y la visión de la organización. El autor también menciona que la administración se estructura en cuatro etapas: Programar, estructurar, liderar y supervisar (Becerra, 2022).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Planificación	Planificación estratégica	Considera usted que se planifica los procedimientos administrativos en función a objetivos	1	1	1	1	
		Los objetivos y metas de la entidad están en función a las normas de gestión	1	1	1	1	
		La planificación considera los temas relacionados a los procedimientos administrativos	1	1	1	1	
		Considera usted que el diagnóstico es la base para la planificación de la gestión administrativa	1	1	1	1	
		Se comunica oportunamente el plan operativo institucional	1	1	1	1	
		Se comparan periódicamente los resultados del plan operativo con las metas esperadas	1	1	1	1	
		Considera usted que las estrategias institucionales involucran la participación de los trabajadores	1	1	1	1	
		Se cuenta con políticas de control de metas y objetivos	1	1	1	1	
		La planificación considera aspectos de reformulación de objetivos	1	1	1	1	
		Considera usted que la planificación involucra los procesos del diagnóstico traducidos en objetivos	1	1	1	1	
		Considera usted que la planificación cumple la gestión administrativa señalada en el manual operativo	1	1	1	1	

Organización	Estructura organizacional	La estructura administrativa se desarrolla en función a las políticas institucionales	1	1	1	1	
		Considera usted, que las políticas institucionales comprenden las necesidades de la entidad	1	1	1	1	
		Los procesos administrativos cuentan con controles que aseguren su eficacia y eficiencia	1	1	1	1	
		La estructura organizativa es especificada con claridad y transparencia	1	1	1	1	
		Considera usted que la organización de actividades responde a los procesos de planificación	1	1	1	1	
		La estructura funcional permite evaluar una eventual contingencia administrativa	1	1	1	1	
Dirección	Liderazgo y compromiso	Considera usted, que la gestión administrativa transmite un buen liderazgo	1	1	1	1	
		Considera usted, que la dirección valora las capacidades de todos los trabajadores y funcionarios	1	1	1	1	
		Conoce usted, la misión y visión de la entidad	1	1	1	1	
		Considera usted, que la dirección involucra asertivamente la participación de todo el personal	1	1	1	1	
		La dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión de la entidad	1	1	1	1	
		Creó usted que la dirección determina la estructura funcional considerando grado de confianza	1	1	1	1	

		Considera usted, que la dirección se preocupa por la promoción de trabajadores.	1	1	1	1	
		Cree usted, que la dirección fomenta las relaciones armoniosas entre todo el personal	1	1	1	1	
Control	Medición de resultados esperados y controla desempeño laboral	Considera usted, que la gestión administrativa controla el desempeño del personal	1	1	1	1	
		La gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de las metas y objetivos	1	1	1	1	
		La gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos	1	1	1	1	
		La gestión administrativa efectúa el control de las políticas aprobadas por la entidad	1	1	1	1	
		Los trabajadores administrativos participan activamente en cumplimiento de las políticas	1	1	1	1	

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



Firma del experto: Dra. Rocío Janet Pejerrey González

Calidad en los servicios de salud. Según Parasuraman y otros autores en 1991, los elementos tangibles incluyen los relacionados con el servicio ofrecido, como el equipo, la infraestructura y el personal. La empatía es un proceso que permite un trato personalizado a los clientes, estableciendo una conexión afectiva y cordial con los clientes que solicitan el servicio. La habilidad de brindar un servicio de manera consistente y detallada se conoce como confiabilidad. La prontitud y eficiencia con la que el personal de una organización atiende a los clientes se conoce como capacidad de respuesta. Finalmente, la seguridad es, que la gente que atiende a los clientes tenga los saberes necesarios para transmitir confianza y fiabilidad (Aliaga & Alcas, 2021).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Elementos tangibles	Infraestructura	1. El centro de salud cuenta con equipos e infraestructura moderna.	1	1	1	1	
	Apariencia del personal	2. El personal muestra una imagen adecuada a los usuarios.	1	1	1	1	
Empatía	Intereses del beneficiario institucional	3. Cuando el usuario muestra un problema, el personal lo resuelve con un interés adecuado.	1	1	1	1	
	Atención empática personalizada	4. El personal comprende las necesidades y brinda una atención personalizada.	1	1	1	1	
		5. Se cuenta con suficiente personal para brindar una atención óptima al usuario.	1	1	1	1	
Fiabilidad	Cuidado en la prestación del servicio	6. El personal brinda servicios de manera confiable.	1	1	1	1	
		7. Se hace un seguimiento adecuado al estado de salud de los usuarios.	1	1	1	1	
	Puntualidad	8. El personal concluye los servicios en un tiempo establecido.	1	1	1	1	
	Cortesía	9. El personal muestra una atención amable, considerada y profesional.	1	1	1	1	

Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta	10. El tiempo que demora el personal para resolver un problema es el adecuado.	1	1	1	1	
	Disposición	11. El personal siempre está dispuesto a resolver algún problema que se presente.	1	1	1	1	
Seguridad	Conocimientos	12. El personal cuenta con suficiente conocimiento para solucionar problemas de salubridad.	1	1	1	1	
		13. El personal se preocupa al realizar gestiones en beneficio del servicio del usuario.	1	1	1	1	
	Confianza	14. El trámite del personal es confiable y seguro en beneficio del servicio del usuario.	1	1	1	1	
15. La atención del personal transmite confianza al usuario.		1	1	1	1		

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []



Firma del experto: Dra. Rocío Janet Pejerrey González



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **PEJERREY GONZALEZ**
Nombres **ROCIO JANET**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16627088**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**
Rector **MARIANO AGUSTIN RAMOS GARCIA**
Secretario General **MIGUEL ANGEL JIMENEZ GAMARRA**
Director **JUAN EDUARDO AGUINAGA MORENO**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTORA EN CIENCIAS DE LA SALUD**
Fecha de Expedición **12/04/2013**
Resolución/Acta **178-2013-CU**
Diploma **A1415776**
Fecha Matrícula **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
25 de Mayo de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001904944



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 25/05/2024 10:48:00-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

Gestión administrativa. Chiavenato, en el 2019 señala, que el procedimiento de decisión y ejecución de alternativas de mejora se facilitan con la gestión administrativa. Su objetivo principal es garantizar que se alcancen las metas establecidas, manteniendo en cuenta la misión y la visión de la organización. El autor también menciona que la administración se estructura en cuatro etapas: Programar, estructurar, liderar y supervisar (Becerra, 2022).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Planificación	Planificación estratégica	Considera usted que se planifica los procedimientos administrativos en función a objetivos	01	01	01	01	
		Los objetivos y metas de la entidad están en función a las normas de gestión	01	01	01	01	
		La planificación considera los temas relacionados a los procedimientos administrativos	01	01	01	01	
		Considera usted que el diagnóstico es la base para la planificación de la gestión administrativa	01	01	01	01	
		Se comunica oportunamente el plan operativo institucional	01	01	01	01	
		Se comparan periódicamente los resultados del plan operativo con las metas esperadas	01	01	01	01	
		Considera usted que las estrategias institucionales involucran la participación de los trabajadores	01	01	01	01	
		Se cuenta con políticas de control de metas y objetivos	01	01	01	01	
		La planificación considera aspectos de reformulación de objetivos	01	01	01	01	
		Considera usted que la planificación involucra los procesos del diagnóstico traducidos en objetivos	01	01	01	01	

		Considera usted que la planificación cumple la gestión administrativa señalada en el manual operativo	01	01	01	01	
Organización	Estructura organizacional	La estructura administrativa se desarrolla en función a las políticas institucionales	01	01	01	01	
		Considera usted, que las políticas institucionales comprenden las necesidades de la entidad	01	01	01	01	
		Los procesos administrativos cuentan con controles que aseguren su eficacia y eficiencia	01	01	01	01	
		La estructura organizativa es especificada con claridad y transparencia	01	01	01	01	
		Considera usted que la organización de actividades responde a los procesos de planificación	01	01	01	01	
		La estructura funcional permite evaluar una eventual contingencia administrativa	01	01	01	01	
Dirección	Liderazgo y compromiso	Considera usted, que la gestión administrativa transmite un buen liderazgo	01	01	01	01	
		Considera usted, que la dirección valora las capacidades de todos los trabajadores y funcionarios	01	01	01	01	
		Conoce usted, la misión y visión de la entidad	01	01	01	01	
		Considera usted, que la dirección involucra asertivamente la participación de todo el personal	01	01	01	01	
		La dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión de la entidad	01	01	01	01	

		Creé usted que la dirección determina la estructura funcional considerando grado de confianza	01	01	01	01	
		Considera usted, que la dirección se preocupa por la promoción de trabajadores.	01	01	01	01	
		Creé usted, que la dirección fomenta las relaciones armoniosas entre todo el personal	01	01	01	01	
Control	Medición de resultados esperados y controla desempeño laboral	Considera usted, que la gestión administrativa controla el desempeño del personal	01	01	01	01	
		La gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de las metas y objetivos	01	01	01	01	
		La gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos	01	01	01	01	
		La gestión administrativa efectúa el control de las políticas aprobadas por la entidad	01	01	01	01	
		Los trabajadores administrativos participan activamente en cumplimiento de las políticas	01	01	01	01	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []


 Mg. Rita Díaz Sandoval
 ENFERMERA
 C.E.P. 00001
 Firma del experto

Calidad en los servicios de salud. Según Parasuraman y otros autores en 1991, los elementos tangibles incluyen los relacionados con el servicio ofrecido, como el equipo, la infraestructura y el personal. La empatía es un proceso que permite un trato personalizado a los clientes, estableciendo una conexión afectiva y cordial con los clientes que solicitan el servicio. La habilidad de brindar un servicio de manera consistente y detallada se conoce como confiabilidad. La prontitud y eficiencia con la que el personal de una organización atiende a los clientes se conoce como capacidad de respuesta. Finalmente, la seguridad es, que la gente que atiende a los clientes tenga los saberes necesarios para transmitir confianza y fiabilidad (Aliaga & Alcas, 2021).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Elementos tangibles	Infraestructura	1. El centro de salud cuenta con equipos e infraestructura moderna.	01	01	01	01	
	Apariencia del personal	2. El personal muestra una imagen adecuada a los usuarios.	01	01	01	01	
Empatía	Intereses del beneficiario institucional	3. Cuando el usuario muestra un problema, el personal lo resuelve con un interés adecuado.	01	01	01	01	
	Atención empática personalizada	4. El personal comprende las necesidades y brinda una atención personalizada.	01	01	01	01	
		5. Se cuenta con suficiente personal para brindar una atención óptima al usuario.	01	01	01	01	
Fiabilidad	Cuidado en la prestación del servicio	6. El personal brinda servicios de manera confiable.	01	01	01	01	
		7. Se hace un seguimiento adecuado al estado de salud de los usuarios.	01	01	01	01	
	Puntualidad	8. El personal concluye los servicios en un tiempo establecido.	01	01	01	01	

	Cortesía	9. El personal muestra una atención amable, considerada y profesional.	01	01	01	01	
Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta	10. El tiempo que demora el personal para resolver un problema es el adecuado.	01	01	01	01	
	Disposición	11. El personal siempre está dispuesto a resolver algún problema que se presente.	01	01	01	01	
Seguridad	Conocimientos	12. El personal cuenta con suficiente conocimiento para solucionar problemas de salubridad.	01	01	01	01	
		13. El personal se preocupa al realizar gestiones en beneficio del servicio del usuario.	01	01	01	01	
	Confianza	14. El trámite del personal es confiable y seguro en beneficio del servicio del usuario.	01	01	01	01	
		15. La atención del personal transmite confianza al usuario.	01	01	01	01	

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



 Mg. Kira Diaz Sandoval
 ENFERMERA
 C.E.P. 0101
 Firma del experto



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **DIAZ SANDOVAL**
Nombres **KIRA DE LA PAZ**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **44746915**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**
Fecha de Expedición **15/07/19**
Resolución/Acta **0223-2019-UCV**
Diploma **052-066900**
Fecha Matrícula **09/10/2017**
Fecha Egreso **20/01/2019**

Fecha de emisión de la constancia:
27 de Mayo de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001906532



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 27/05/2024 11:09:39-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 4: Resultados del análisis de consistencia interna

Variable: Gestión administrativa

Tabla 8. Fiabilidad de instrumento gestión administrativa.

Estadísticas de fiabilidad				
Alfa de Cronbach	N de elementos			
,923	30			
Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	102,20	244,727	,436	,922
VAR00002	102,28	243,638	,522	,921
VAR00003	102,36	238,234	,659	,919
VAR00004	102,28	237,471	,589	,920
VAR00005	102,33	249,324	,206	,926
VAR00006	102,46	245,486	,326	,924
VAR00007	102,38	238,572	,562	,920
VAR00008	102,72	239,471	,549	,920
VAR00009	102,51	242,687	,433	,922
VAR00010	102,62	241,872	,489	,921
VAR00011	102,18	248,584	,428	,922
VAR00012	102,54	235,252	,688	,918
VAR00013	102,74	247,230	,323	,923
VAR00014	102,59	238,813	,485	,921
VAR00015	102,25	246,955	,374	,923
VAR00016	102,30	246,011	,560	,921
VAR00017	102,41	245,679	,476	,921
VAR00018	102,44	238,417	,706	,919
VAR00019	102,66	238,630	,642	,919
VAR00020	102,49	236,287	,528	,921
VAR00021	102,41	234,546	,658	,919
VAR00022	102,44	236,684	,679	,919
VAR00023	102,64	235,101	,652	,919
VAR00024	102,79	235,404	,602	,920
VAR00025	102,70	237,178	,648	,919
VAR00026	102,18	249,050	,404	,922
VAR00027	102,67	245,191	,372	,923
VAR00028	102,72	239,471	,621	,919
VAR00029	102,56	245,584	,385	,923
VAR00030	102,64	238,468	,574	,920

Variable: Calidad en los servicios

Tabla 9. Confiabilidad de instrumento piloto: calidad en el servicio

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Sujetos/Items	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	TOTAL
s1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	26
s2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
s3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
s4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	40
s5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
s6	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	32
s7	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29
s8	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	35
s9	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	34
	0.3611111	0.2500000	0.6111111	0.5000000	0.4444444	0.2777778	0.4444444	0.5277778	0.2777778	0.5277778	0.2500000	0.1944444	0.2500000	0.2500000	0.2777778	42.6111111

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

K	15
$\sum vi$	5.444
VT	42.611

Sección 1	1.07142857
Sección 2	0.872
Absoluto s2	0.872

α	0.935
----------	-------

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

0.935 nuestro instrumento es de excelente confiabilidad

Análisis inferencial

Prueba de normalidad: Se trabajó en la aplicación SPSS, versión 29.0.2.0

Que, según la teoría, cuando la población de estudio es máxima de 50 personas, se utiliza la prueba de Shapiro-Wilk. Ya que mi población de estudio es de 21 colaboradores.

VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SUS DIMENSIONES:

Tabla 10. *Prueba de normalidad: gestión administrativa.*

Pruebas de normalidad				
Shapiro-Wilk				
	Estadístico	gl		Sig.
Puntaje total	0.981	21		0.938

Nota: Proceso generado en el programa estadístico SPSS

Tabla 11. *Prueba de normalidad: dimensiones de la gestión administrativa.*

Pruebas de normalidad				
Shapiro-Wilk				
	Estadístico	gl		Sig.
Planificación	0.947	21		0.300
Organización	0.983	21		0.962
Dirección	0.971	21		0.754
Control	0.973	21		0.797

Nota: Proceso generado en el programa estadístico SPSS

VARIABLE: CALIDAD EN EL SERVICIO Y SUS DIMENSIONES:

Tabla 12. *Prueba de normalidad: calidad en el servicio*

Pruebas de normalidad			
Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.
Puntaje total	0.982	21	0.954

Nota: Proceso generado en el programa estadístico SPSS

Tabla 13. *Prueba de normalidad: dimensiones de la calidad en el servicio.*

Pruebas de normalidad			
Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.
Elementos tangibles	0.962	21	0.548
Empatía	0.954	21	0.404
Fiabilidad	0.950	21	0.340
Capacidad de respuesta	0.907	21	0.049
Seguridad	0.951	21	0.350

Nota: Proceso generado en el programa estadístico SPSS

Anexo 5: Consentimiento informado

Título de la investigación: Gestión administrativa y calidad en los servicios de un Centro de Salud Mental, Lambayeque 2024

Investigadora: Jackeline Gonzalez Arce

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión administrativa y calidad en los servicios de un Centro de Salud Mental, Lambayeque 2024”, cuyo objetivo es distinguir el lazo entre la gestión administrativa y calidad en los servicios en un centro de salud mental, Lambayeque. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio: Programa académico de maestría en gestión de los servicios de la salud, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución: Centro de Salud Mental Comunitario Franco Basaglia - Reque.

Impacto del problema de la investigación.

Reflexionando sobre la problemática, la calidad de la prestación y el bienestar de los individuos se ven directamente afectados por la gestión administrativa en centros de salud mental; esto es crucial en un campo donde la atención debe ser continua y altamente sensible. Esto implica, teóricamente, estructuras organizacionales efectivas, liderazgo empático y la adopción de prácticas basadas en evidencia, todos los cuales son vitales para potenciar la salud emocional y el confort.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en las instalaciones de la institución: Centro de Salud Mental Comunitario Franco Basaglia - Reque. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Jackeline Gonzalez Arce, email: jacristel26@gmail.com y asesor Dr. Reyes Pérez, Moisés David, email: mdreyesp@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: _____

Firma(s): _____

Fecha y hora: _____

PROPUESTA

6.1. **Título de la propuesta:** "Transformación Saludable: Fortaleciendo la gestión administrativa y calidad en los servicios de un centro de salud mental, Lambayeque 2024"

6.2. **Fundamentación:** En respuesta a esta problemática, se propone un enfoque integral y proactivo para mejorar la gestión administrativa en organizaciones de salud. Esta propuesta se centra en identificar áreas de mejora, desarrollar capacidades del personal, implementar herramientas y tecnologías innovadoras, y fomentar una cultura de mejora continua. Al abordar estos aspectos clave, nuestra propuesta busca transformar la forma en que se gestionan los recursos y se prestan los servicios de salud, con el objetivo final de mejorar los resultados de salud de la población y aumentar la eficiencia operativa de las organizaciones de salud.

6.3. **Objetivos de la propuesta**

Objetivo General:

Mejorar la eficiencia, transparencia, y calidad de la gestión administrativa en Lambayeque mediante la implementación de estrategias integrales que aborden los desafíos estructurales y operativos actuales.

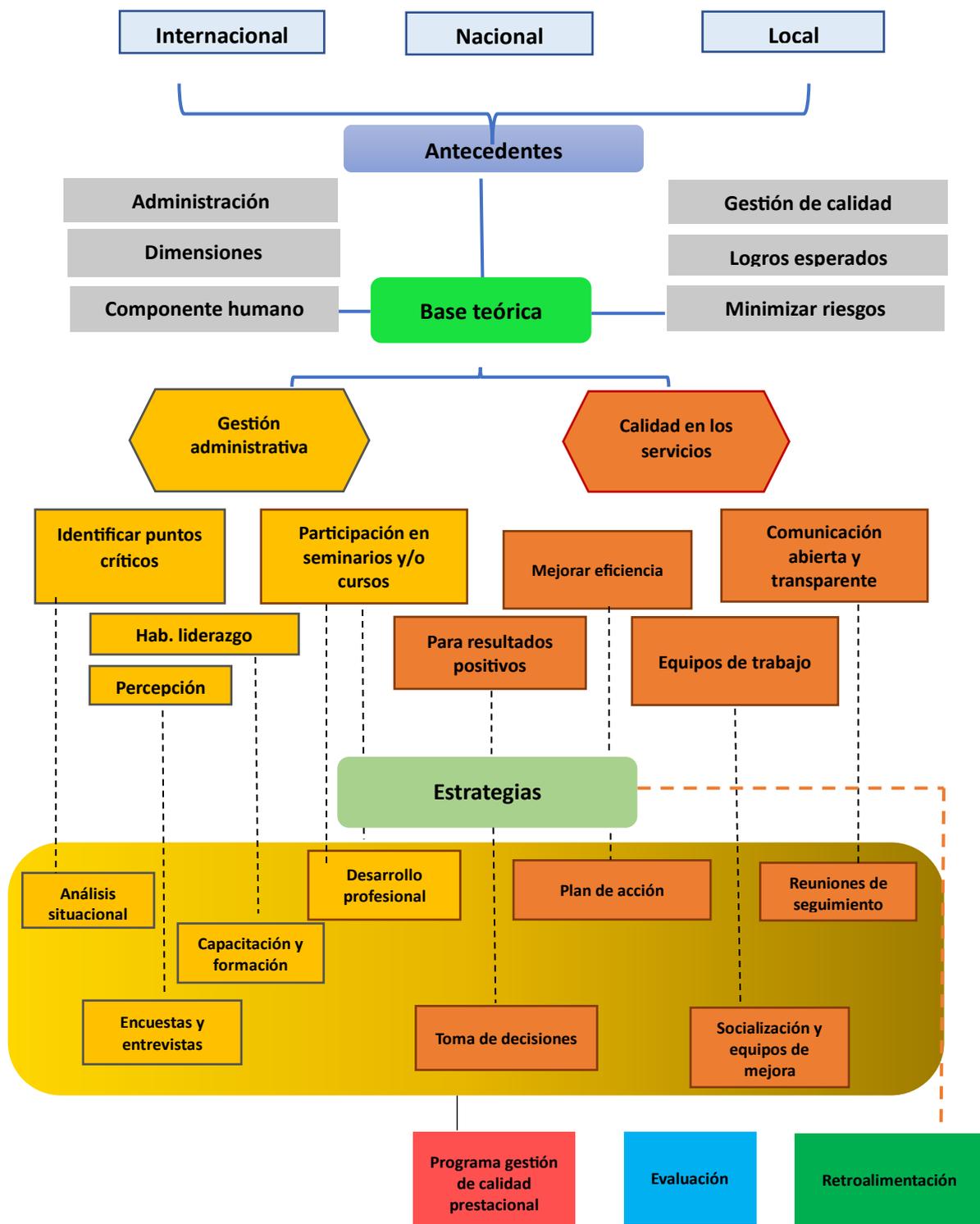
Objetivos Específicos:

- Desarrollar programas de capacitación continua que proporcionen habilidades gerenciales, tecnológicas y prácticas de transparencia al personal administrativo.
- Realizar auditorías periódicas internas y externas para monitorear el uso de recursos y asegurar el cumplimiento de normativas.
- Establecer mesas de trabajo y comités interinstitucionales para facilitar la coordinación y compartir mejores prácticas entre diferentes niveles de gobierno y sectores.
- Organizar foros y consultas públicas periódicas para recoger opiniones y sugerencias de la ciudadanía respecto a la gestión administrativa y los servicios ofrecidos.

- Crear programas de incentivos basados en el rendimiento para motivar al personal administrativo y mejorar la eficiencia y eficacia de sus labores.
- Establecer sistemas de reconocimiento al mérito para premiar a los empleados que demuestren excelencia y compromiso en su trabajo.

6.4. Estructura del modelo

Figura 1. Diseño de la propuesta.



Metodología

Tabla 14. Desarrollo de la propuesta.

Dimensiones	Problemática existente	Estrategias	Beneficios	Beneficiados
Planificación	Dificultad para planificar las actividades a realizar.	Análisis exhaustivo de los procesos administrativos y de calidad del servicio	Para determinar áreas específicas de mejora.	
Organización	La falta de una estructura clara y eficiente puede causar confusión sobre los roles y responsabilidades de los empleados.	Implementar sistemas y procedimientos que faciliten una operación más fluida y efectiva.	Entendimiento por los colaboradores	
Dirección	Problemas de comunicación entre departamentos y niveles jerárquicos	Capacitar a los líderes en habilidades de liderazgo efectivas	Inspirar confianza y empoderamiento en el equipo	
Control	Deficiencias en los sistemas para supervisar y evaluar el desempeño del personal y los resultados de los servicios.	Establecer indicadores clave de rendimiento	Medir el desempeño, aprender de los errores	
Elementos tangibles	No se cuenta con espacios adecuados	Acondicionamiento de espacios libres	Atención de calidad	Colaboradores y usuarios del centro de salud mental
Empatía	Carga de trabajo, poco recurso humano	Reparto de responsabilidades. Pausas activas	Aprender a trabajar en equipo	
Fiabilidad	Demora en la atención, cambios de turnos constantes	Formación en gestión de tiempo y planificación de turnos	Satisfacción del usuario y del trabajador. Incrementan eficiencia operativa	
Capacidad de respuesta	Poca flexibilidad para manejar emergencias psicológicas	Crear equipos de respuesta rápida. Realizar simulacros de emergencias	Aumenta la confianza y satisfacción de los usuarios y sus familias.	
Seguridad	Falta de comunicación asertiva	Reuniones regulares. Técnica de dinámica de grupo	Previene y resuelve conflictos.	

6.5. Cronograma de actividades

Tabla 15. Cronograma de actividades.

ACTIVIDAD	MESES												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Revisión de documentación	X												
Entrevistas y encuestas	X												
Análisis de datos		X											
Desarrollo de plan de acción		X											
Capacitación del personal			X										
Desarrollo de habilidades analíticas				X	X								
Implementación de herramientas y tecnologías						X							
Pruebas pilotos de mejora							X	X					
Evaluación y retroalimentación									X				
Evaluación del impacto										X	X		
Documentación y reporte													X
Sostenibilidad y continuidad													X

Nota: Elaboración propia

6.6. Presupuesto

Recursos Necesarios:

- Recursos financieros para el desarrollo de programas de capacitación y adquisición de herramientas tecnológicas.

- Personal dedicado para liderar la implementación del plan y coordinar las actividades de capacitación y desarrollo.
- Apoyo de la alta dirección y compromiso del personal para participar activamente en el proceso de mejora.

Responsables:

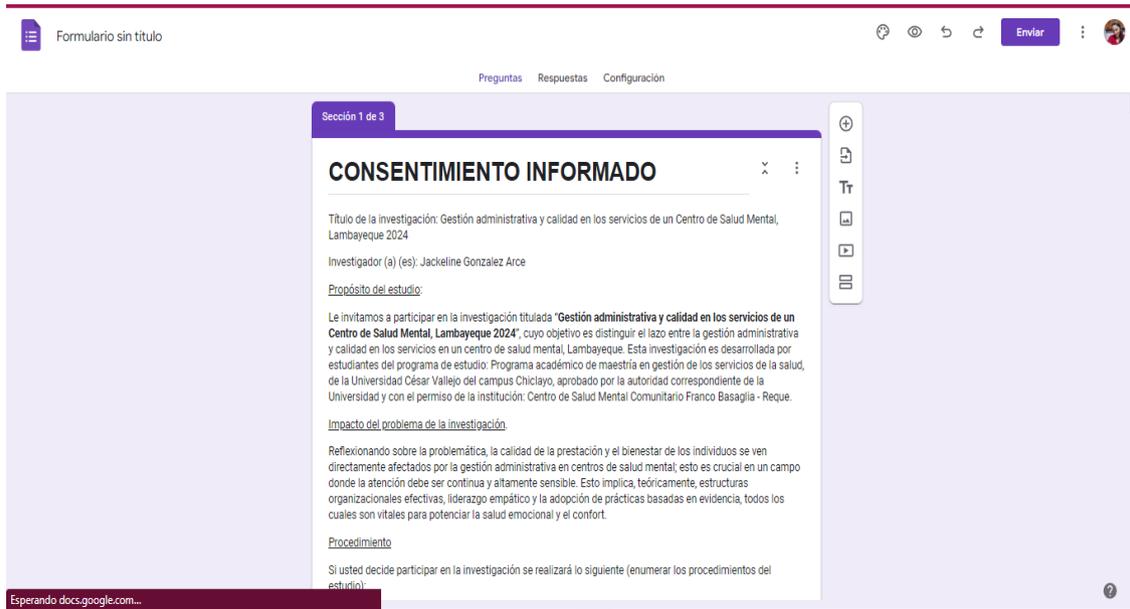
- Equipo de liderazgo designado para supervisar la implementación del plan y garantizar su éxito.
- Personal clave responsable de liderar iniciativas específicas dentro del plan, como el desarrollo de capacitaciones y la introducción de nuevas herramientas de toma de decisiones.

Tabla 16. Financiamiento de la propuesta.

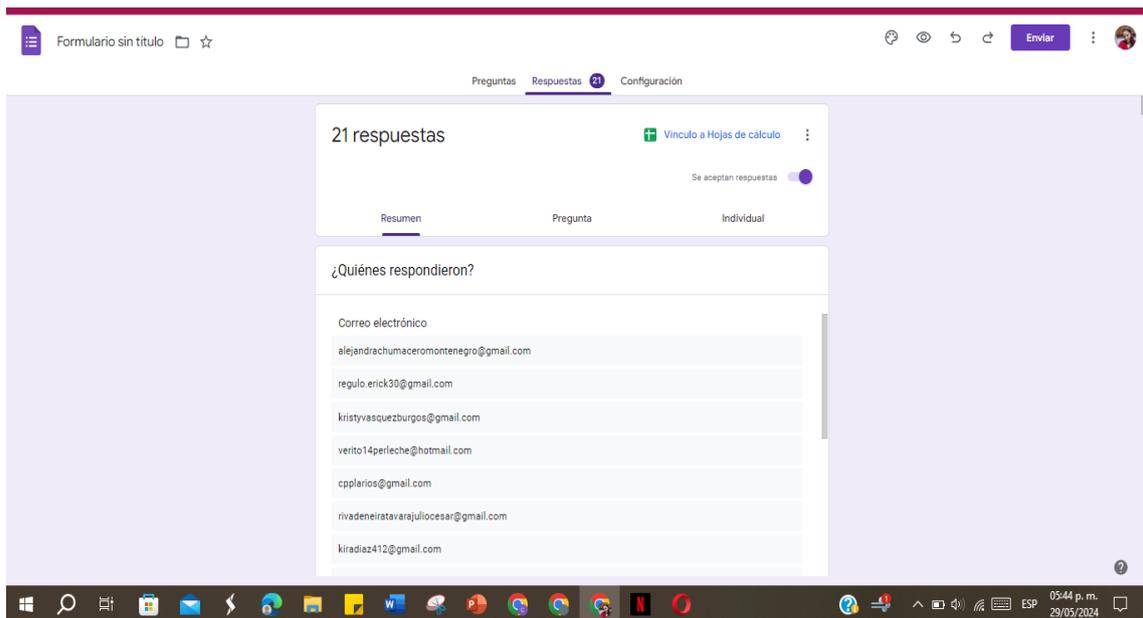
ACTIVIDAD	INSUMOS, MATERIALES Y OTROS	COSTO ESTIMADO
Revisión de documentación	Consultor	300
	Materiales de oficina y papelería	150
Entrevistas y encuestas	Impresión y/o copias de encuestas	50
Análisis de datos	Software de análisis de datos	100
Desarrollo de plan de acción	Refrigerio en las reuniones de planificación del plan	150
	Honorario para capacitador	250
Capacitación del personal	Material para las capacitaciones	200
	Refrigerio para participantes	150
Desarrollo de habilidades analíticas (talleres, seminarios)	Honorario para el profesional que desarrolle la actividad	250
	Materiales y otros	100
Implementación de herramientas y tecnologías	Capacitación en el uso de herramienta tecnológica a utilizar	150
Pruebas pilotos de mejora	Refrigerios	150
Evaluación y retroalimentación	Honorario para el evaluador externo	300
Documentación y reporte	Impresión y distribución de reporte	50
Sostenibilidad y continuidad	Refrigerio en las reuniones	150
TOTAL ESTIMADO		s/ 2500

Nota: Elaboración propia

Elaboración de cuestionario virtual



Aplicación de cuestionario a colaboradores del establecimiento de salud



Base de datos: Gestión administrativa

BASE DE DATOS - Excel

Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición Complementos

AO37

	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	PTGA		PLANIFICACIÓN		ORGANIZACIÓN		DIRECCIÓN		CONTROL		SEXO		PROFESIÓN									
1	3	3	2	2	2	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	90	Medio	30	Medio	17	Medio	27	Medio	16	Medio	Femenino	Enfermera											
2	3	4	3	5	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	74	Medio	32	Medio	14	Bajo	18	Bajo	10	Bajo	Femenino	Farmacia											
3	3	4	5	5	3	2	3	5	5	4	5	3	2	3	3	2	3	3	5	3	3	4	3	3	2	3	3	2	102	Medio	44	Medio	18	Medio	27	Medio	13	Medio	Femenino	Enfermera												
4	2	2	3	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	4	3	3	3	3	3	1	1	1	1	70	Bajo	28	Medio	12	Bajo	24	Medio	6	Bajo	Femenino	Técnica de enfermería												
5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	71	Medio	24	Bajo	14	Bajo	21	Medio	12	Medio	Masculino	Psicólogo												
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120	Alto	44	Alto	24	Alto	32	Alto	20	Alto	Femenino	Psicóloga												
7	3	4	4	5	3	5	4	3	3	4	3	5	1	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	1	1	4	5	4	4	101	Medio	41	Alto	19	Medio	20	Medio	21	Alto	Masculino	Psicólogo											
8	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	5	2	2	3	2	2	1	2	2	2	53	Bajo	15	Bajo	9	Bajo	20	Medio	9	Bajo	Femenino	Técnica de enfermería												
9	5	4	5	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	3	5	4	5	5	3	3	3	5	5	4	5	4	123	Alto	46	Alto	23	Alto	31	Alto	23	Alto	Masculino	Químico farmacéutico											
10	3	4	3	5	3	3	4	5	4	4	4	5	5	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	126	Alto	42	Alto	23	Alto	39	Alto	22	Alto	Femenino	Mantenimiento											
11	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	114	Alto	44	Alto	21	Medio	30	Alto	19	Alto	Femenino	Medico psiquiatra											
12	3	4	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	3	1	3	4	3	2	87	Medio	32	Medio	17	Medio	25	Medio	13	Medio	Femenino	Psicóloga											
13	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	104	Medio	35	Medio	21	Medio	32	Alto	16	Medio	Masculino	Contador											
14	3	3	3	4	3	2	2	5	3	2	2	2	2	2	2	1	2	4	4	3	2	2	2	2	3	2	3	3	82	Medio	35	Medio	13	Bajo	20	Medio	14	Medio	Femenino	Psicóloga												
15	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	34	Bajo	13	Bajo	6	Bajo	10	Bajo	5	Bajo	Femenino	Mantenimiento												
16	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	119	Alto	41	Alto	24	Alto	35	Alto	19	Alto	Femenino	Tecnólogos medico											
17	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	2	3	4	3	1	3	3	3	3	4	95	Medio	37	Medio	20	Medio	22	Medio	16	Medio	Femenino	Tecnólogo médico											
18	4	5	4	5	3	3	3	2	2	3	4	4	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	95	Medio	38	Medio	18	Medio	24	Medio	15	Medio	Masculino	Médico											
19	4	4	4	5	1	3	2	3	2	4	3	4	3	3	2	2	2	4	5	4	4	3	2	3	2	4	2	4	3	93	Medio	35	Medio	16	Medio	27	Medio	15	Medio	Femenino	Psicóloga											
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	147	Alto	55	Alto	29	Alto	39	Alto	24	Alto	Masculino	Personal de servicio(vigilante)												
21	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	103	Medio	39	Medio	22	Medio	25	Medio	17	Medio	Masculino	Medico psiquiatra											
22																																																				
23																																																				
24																																																				
25																																																				
26																																																				
27																																																				
28																																																				
29																																																				
30																																																				
31																																																				

ESCALA DE LIKERT	VALOR	DIMENSIONES	BAJO	MEDIO	ALTO
NUNCA	1	GESTIÓN ADM.	30	70	71
POCAS VECES	2	PLANIFICACIÓN	11	25	26
ALGUNAS VECES	3	ORGANIZACIÓN	6	14	15
CASI SIEMPRE	4	DIRECCIÓN	8	18	19
SIEMPRE	5	CONTROL	5	11	12
		TOTAL DE ÍTEMS	30		

GA Hoja1 CS Hoja2 Hoja3

Base de datos: Calidad de servicio

BASE DE DATOS - Excel

Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición Complementos

W36

COLABORADOR	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	PTCS	ELEMENTOS TANGIBLES	EMPATÍA	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	SEXO	PROFESIÓN						
1	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	Regular	6	Regular	10	Regular	12	Mala	6	Mala	12	Mala	Femenino	Enfermera	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	Regular	8	Buena	12	Regular	16	Regular	8	Regular	16	Regular	Femenino	Farmacia	
3	2	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3	4	58	Regular	6	Regular	13	Buena	17	Buena	7	Regular	15	Regular	Femenino	Enfermera	
4	4	3	3	4	4	3	2	2	4	2	2	2	3	4	3	45	Mala	7	Regular	11	Regular	11	Mala	4	Mala	12	Mala	Femenino	Técnica de enfermería
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	Mala	4	Mala	6	Mala	8	Mala	4	Mala	8	Mala	Masculino	Psicólogo	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	Regular	8	Buena	12	Regular	16	Regular	8	Regular	16	Regular	Femenino	Psicóloga	
7	1	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53	Regular	5	Mala	8	Mala	16	Regular	8	Regular	16	Regular	Masculino	Psicólogo	
8	1	2	2	2	4	2	2	4	3	2	3	2	2	3	36	Mala	3	Mala	6	Mala	12	Mala	5	Mala	10	Mala	Femenino	Técnica de enfermería	
9	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	3	5	5	5	66	Buena	9	Buena	12	Regular	18	Buena	7	Regular	20	Buena	Masculino	Químico farmacéutico	
10	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	54	Regular	6	Regular	11	Regular	15	Regular	7	Regular	15	Regular	Femenino	Mantenimiento
11	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	44	Mala	4	Mala	8	Mala	14	Regular	6	Mala	12	Mala	Femenino	Medico psiquiatra
12	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	Regular	6	Regular	10	Regular	13	Regular	6	Mala	12	Mala	Femenino	Psicóloga
13	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	67	Buena	3	Buena	14	Buena	19	Buena	7	Regular	18	Buena	Masculino	Contador	
14	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	53	Regular	8	Buena	12	Regular	15	Regular	8	Regular	16	Regular	Femenino	Psicóloga	
15	1	5	4	4	2	2	5	4	5	4	1	1	4	4	50	Regular	6	Regular	10	Regular	16	Regular	8	Regular	10	Mala	Femenino	Mantenimiento	
16	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	5	3	3	4	5	58	Regular	8	Buena	11	Regular	16	Regular	8	Regular	15	Regular	Femenino	Tecnólogos medico
17	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	61	Buena	6	Regular	13	Buena	17	Buena	8	Regular	17	Buena	Femenino	Tecnólogo médico	
18	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	53	Regular	5	Mala	11	Regular	15	Regular	7	Regular	15	Regular	Masculino	Médico
19	3	5	4	3	2	5	4	3	3	3	2	2	3	4	3	49	Regular	8	Buena	9	Mala	15	Regular	5	Mala	12	Mala	Femenino	Psicóloga
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	Buena	10	Buena	15	Buena	20	Buena	10	Buena	20	Buena	Masculino	Personal de servicio(vigilante)	
21	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	56	Regular	7	Regular	11	Regular	15	Regular	8	Regular	15	Regular	Masculino	Medico psiquiatra	

ESCALA DE LIKERT	VALOR
NUNCA	1
CASI NUNCA	2
A VECES	3
CASI SIEMPRE	4
SIEMPRE	5

DIMENSIONES	MALA	REGULAR	BUENA			
CALIDAD DE SERVICIO	30	45	45	60	61	75
ELEMENTOS TANGIBLES	3	5	6	7	8	10
EMPATÍA	6	9	10	12	13	15
FIABILIDAD	8	12	13	16	17	20
CAPACIDAD DE RESPUESTA	4	6	7	8	9	10
SEGURIDAD	8	12	13	16	17	20

GA Hoja1 CS Hoja2 Hoja3