



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión Administrativa y calidad de servicio en un Hospital de  
Yurimaguas – Loreto 2021

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Panduro Ismiño, Lírída (ORCID: 0000-0002-0337-1611)

**ASESORA:**

Dra. Cajan Villanueva, Marina (ORCID: 0000-0002-1559-4556)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**TARAPOTO – PERÚ**

2022

## **Dedicatoria**

A Dios, por ser mi guía en mi camino diario, por permitirme salud para poder lograr mis objetivos, por su infinito amor y misericordia. A mis padres, por su apoyo incondicional, por haberme inculcado buenos valores y principios desde niña, lo que me permitió ser una persona de bien; principalmente por su motivación constante que me ayudó a concluir con esta meta trazada en mi vida.

**Lírida**

## **Agradecimiento**

Quiero agradecer sinceramente a todas las personas que compartieron conmigo sus conocimientos para hacer posible la conclusión de esta investigación. Especialmente agradezco a mi asesor porque siempre estuvo comprometida, aún a distancia, por sus ideas y recomendaciones respecto a esta investigación.

**La autora**

## Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I.INTRODUCCIÓN .....	9
II.MARCO TEÓRICO.....	12
III.METODOLOGÍA.....	40
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	40
3.2. Variables y Operacionalización .....	41
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis ...	41
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	42
3.5. Procedimiento .....	45
3.6. Método de análisis de datos .....	46
3.7. Aspectos éticos .....	46
IV. RESULTADOS.....	47
V. DISCUSIÓN.....	51
VI. CONCLUSIONES .....	55
VII. RECOMENDACIONES.....	56
REFERENCIAS.....	57
ANEXOS .....	64

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b>	Nivel de gestión administrativa en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas – 2021.....	37
<b>Tabla 2.</b>	Nivel de calidad de servicio en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas - 2021.....	37
<b>Tabla 3.</b>	Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas – 2021.....	38
<b>Tabla 4.</b>	Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas – 2021.....	38
<b>Tabla 5.</b>	Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas - 2021.....	39

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Dispersión entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.....	40
-------------------------------------------------------------------------------------------	----

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en un Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 871 usuarios y la muestra fue de 345. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de gestión administrativa fue medio en 48 %, la calidad de servicio fue medio en 48 %. Concluyendo que, existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021, ya que el coeficiente de Spearman fue de 0,989 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.01); además, solo el 97.81 % de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio.

**Palabras clave:** Empatía, gestión, organización administrativa.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and service quality in a Hospital Santa Gema de Yurimaguas - 2021. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 871 users and the The sample was 345. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of administrative management was medium in 48%, the quality of service was medium in 48%. Concluding that there is a significant relationship between administrative management and quality of service at Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021, since the Spearman coefficient was 0.989 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 (p -value 0.01); Furthermore, only 97.81% of administrative management influence the quality of service.

**Keywords:** Empathy, management, administrative organization.

## I. INTRODUCCIÓN

La globalización en las instituciones se desarrolla cada vez más, y en ello, la ejecución de actividades de gestión administrativa resulta importante porque permite la gestión de los recursos con los que cuenta la organización, de modo que se puedan alcanzar los objetivos de crecimiento enfocados en generar desarrollo económico y social que beneficie a la población. En ese contexto, Torres (2018) que el 15% de los gastos hospitalarios de los usuarios mayormente se debe a deficiencias o errores en la atención brindada, la calidad de los servicios prestados, que va desde la comodidad de los ambientes, la higiene y la calidad de problemas y equipos con los que cuentan, conllevando a tener a los usuarios gastos adicionales, además de recalcar que los países latinoamericanos. El porcentaje de inversión es uno de los más bajos de América, lo cual se debe a problemas de carácter político y conflictos internos que afectan las gestiones de los gobiernos y los entes responsables del sector salud (p. 8).

En nuestro país las diversas denuncias que han realizado los pobladores respecto a la calidad del servicio. Que reciben en las dependencias de salud son pan de cada día, puestos según informe de Susalud (2021) en lo que va del año han recibido diversas denuncias referentes a ello a nivel nacional, siendo el principal motivo la inadecuada atención médica (44%), en segundo lugar, se encuentra en la falta de información (28%) y la disconformidad con la atención recibida (9%). Sumado a ello, la deficiente gestión administrativa por parte de los responsables ha hecho que la falta de estructura en lo referente a la salud general, que la atención sea deficiente, puesto que el 78% de los establecimientos sanitarios tienen una capacidad inadecuada con referencia a los recursos de los que dispone, A su vez, los medicamentos de los que dispone no se encuentran almacenados de la manera correcta o se encuentran vencidos. A su vez, un problema mayor sucede en los demás departamentos de nuestro país, puesto que la disponibilidad de los medicamentos solamente logra suplir el 30% de las necesidades.

En cuanto al Hospital Santa Gema de Yurimaguas, la problemática encontrada, se relaciona a las deficiencias en la gestión administrativa, debido a problemas en la planificación de actividades, ya que se determinó la falta de personal médico especializado, lo cual merma la calidad de atención que se busca brindar. A pesar de que en la entidad existe una misión y visión definida de acorde a los objetivos, el personal que se encuentran a cargo de la administración y gestión del nosocomio, no presentan las intenciones reales de mejora. Todo ello ha conllevado a que no se brinde una adecuada calidad de servicio, debido a que se encontró que existe insuficiente disponibilidad de insumos médicos y medicamentos para atender las necesidades de los pacientes. Asimismo, la cantidad de colaboradores, no se abastece para atender a los pacientes que acuden hacia el hospital para ser atendidos, no se gestiona mayor número de medicamentos mayor contratación de personal especializado, por lo que se optan muchas veces referir a hospitales de Iquitos y Tarapoto.

En base a la realidad problemática es necesario formular el problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en un Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021? Como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en un Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021? ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en un Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y calidad de servicio en un Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021?

La investigación se justificó por conveniencia, debido a que el desarrollo de actividades de gestión administrativa fue de manera eficiente, es el punto de partida para el cumplimiento de metas en la institución. Relevancia social, debido a que la mejora en la ejecución de actividades de gestión administrativa, ayudará a mejorar la calidad del servicio entregada al público, de modo que se

puedan disminuir los tiempos de espera para la atención, propiciando un mejor aprovechamiento del tiempo no solo por parte la entidad sino también para los usuarios. Valor teórico, se realizó un aporte a la comunidad en la medida que los resultados que se obtuvieron en la investigación, fueron utilizados en un futuro, como antecedente para otras investigaciones que se realicen en concordancia con las variables. Implicancias prácticas, proporcionó información relevante y verídica sobre la problemática encontrada lo cual ayudó a generar cambios en la situación encontrada. Utilidad metodológica, se realizó uso de teorías de metodologías de investigación, además se contó con instrumentos que pueden ser utilizados en futuras investigaciones.

En base a lo anterior, es necesario plantear como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en un Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021. Como específicos: Identificar el nivel de gestión administrativa en un Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021. Identificar el nivel de calidad de servicio en un Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021. Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y calidad de servicio en un Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021.

Como hipótesis general:  $H_i$ : Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en un Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021.  $H_o$ : No existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en un Hospital Santa Gema de Yurimaguas - 2021. Como específicas:  $H_1$ : El nivel de gestión administrativa en un Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021, es buena.  $H_2$ : El nivel de calidad de servicio en un Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021, es buena.  $H_3$ : Existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y calidad de servicio en un Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En lo referente a los trabajos anteriores se consideró investigaciones de los tres niveles jerárquicos, iniciando por el ámbito internacional se citó a Coloma, et al (2019) desarrollo una investigación de tipo de estudio descriptivo, diseño no experimental, la población fue 113,944 personas, la muestra fue 524 usuarios, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, respecto a la gestión administrativa, el 77% de los pacientes que acudieron al centro médico, manifestaron que se sienten satisfechos con el desarrollo de los procedimientos administrativos desarrollados de manera interna, asimismo, el 73% afirmaron estar satisfechos con el nivel equipamiento e de infraestructura de la entidad. En cuanto a la satisfacción por la calidad de los servicios prestados, el 81% afirmaron estar conformes, dentro de los cuales resaltaron que el personal médico se encuentra debidamente capacitado para atender las consultas. Asimismo, sostuvieron que parte de su conformidad se debe a que la entidad siempre se encuentra en buenas condiciones higiénicas, las camillas se encuentran limpias y los espacios comunes están debidamente ventilados.

Balcázar (2020) desarrollo una investigación descriptivo cuantitativo, diseño no experimental, la población y muestra fue 54 pacientes, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, después de analizar los datos recopilados por parte de la muestra que fue conformada por paciente de los servicios de salud, se encontró que el 68% se encuentra insatisfecho debido a que consideran que la calidad de servicio es mala, lo cual estuvo sostenido en la falta de personal especializado para atender las diferentes consultas y emergencia de salud, lo cual no garantiza una recuperación exitosa y la intervención inmediata cuando lo necesitan. Asimismo, sostuvieron que en reiteradas ocasiones se ha visto que la entidad no cuenta con los medicamentos necesarios para hacer frente a las necesidades de salud lo cual ha conllevado a que los pacientes tengan que buscarlos en establecimientos externos lo cual incrementa los costos y la insatisfacción.

Guadalupe et al. (2019), desarrolló una investigación de tipo de estudio descriptivo, diseño no experimental, la población fue 80,439 personas, la muestra fue 383 usuarios, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, los usuarios encuestados afirmaron que se encuentren insatisfechos con la calidad de servicio brindada por la entidad, lo cual es provocado por la falta de equipamiento que ayude a entregar las condiciones necesarias para la atención de los pacientes de modo que se incremente las posibilidades de recuperación. Manifestaron que en algunas ocasiones no hay una buena higiene, materializados en que los espacios públicos y servicios higiénicos se encuentran en mal estado, lo cual representa un peligro para la salud mediante la exposición a contraer enfermedades que puedan afectarlos negativamente.

A nivel nacional, se citó a Malpartida et al. (2021), desarrollo una investigación de tipo de estudio mixta, descriptiva y analítica, diseño no experimental, la población fue 6,000 personas, la muestra fue 2,000 personas, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, de acuerdo a los análisis realizados, en el periodo comprendido desde el año 2017 al primer trimestre del 2020 se ha mantenido el mismo nivel sobre la cobertura de los servicios de salud a las personas aseguradas; sin embargo, se notó un considerable deterioro en la calidad de atención prestada al público, el cual se encuentra representado por las largas colas de espera para ser atendido. Asimismo, se ha notado un colapso del sistema de salud, pero muchos pacientes afirmaron que suscita se ha sido programadas para fechas muy distantes, los cuales incluso llegan a meses de retraso, lo cual no ayuda a garantizar una atención adecuada pertinente en el tiempo adecuado, generando malestar e insatisfacción en los usuarios.

Aliaga y Alcas (2021), desarrollo una investigación de tipo de estudio descriptivo, diseño no experimental, la población fue 117 mujeres, la muestra

90 pacientes, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, de acuerdo los resultados alcanzados, se determinó que el 46.7% de los encuestados considera que se lleva a cabo una gestión administrativa de manera regular. Asimismo, el 32.2% considera que este se encuentra dentro de un nivel regular; cualquier término que la gestión administrativa necesidad de mejora en la entidad con la finalidad de mejorar la entrega de los servicios hacia los usuarios mediante la optimización de procesos y recursos y obtener mejores resultados, los cuales se vean reflejados en una atención oportuna y eficiente.

Vela (2020), desarrollo una investigación de tipo de estudio aplicado, diseño no experimental, la población fue 671 personas, la muestra fue 245 personas, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, posterior a la obtención del valor de correlación, se logró determinar que ambas variables se correlacionan de una manera positiva en nivel medio, lo cual estableció que a medida que se mejore la gestión administrativa está generará una mejora en la calidad de atención a los pacientes. Como un resultado de optimización de procedimientos internos que han conllevado a una mejora en la calidad del servicio.

A nivel local, se mencionó que es necesario poder considerar que por lo que corresponde a los estudios realizados por Samaniego (2019). Es se logrado de alguna forma conceptualizar en que se desarrolló la debida investigación de es de tipo de estudio descriptivo, diseño no experimental, la población y muestra fue 54 participantes, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, el 74.9% de los encuestados manifestaron que la gestión administrativa es deficiente lo cual ha conllevado que no se entregue un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de los usuarios. Por lo tanto, se establece la necesidad de potenciar los procedimientos orientados a la gestión administrativa, la cual debe estar enfocada a recopilar las necesidades de su

público objetivo, a fin de ofrecer un servicio a medida. De modo que se garantice la satisfacción de los usuarios mediante la entrega de un servicio que cumpla con sus expectativas.

Espinoza (2019), desarrollo una investigación de tipo de estudio correlacional, diseño no experimental, la población y muestra fue 35 pacientes, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, después de haber obtenido un Valor de correlación Pearson igual a 0.900 se determinó que las variables poseen un alto nivel de correlación, el cual conllevó a establecer que, a medida que la entidad logre potenciar las actividades para la gestión administrativa eficiente, podrán lograr el mejoramiento de sus procesos de atención. El cual la ayudará a brindar una mejor calidad de servicio que satisfaga las necesidades de los usuarios; por lo tanto, se determinó la importancia de la gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad de servicio en la entidad.

García (2021) desarrollo una investigación de tipo de estudio básica, diseño no experimental, la población y muestra fue 30 colaboradores, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, después de procesar los datos recopilados desde la muestra, se encontró que el nivel de atención y la calidad prestada por el hospital es muy deficiente, la cual fue representada por el 37% de pacientes quienes sostuvieron que la calidad es baja, asimismo el 23% lo considera dentro de un nivel regular mientras que solo el 3% lo considera como muy bueno. Asimismo, se conoció que la gestión administrativa no se desarrolla de manera eficiente, lo cual podría explicar las deficiencias en la calidad de atención hacia el usuario.

En relación con las teorías que respaldan las variables que se señalan, para la variable gestión administrativa se consideró que por parte de los autores principales a Koonntz, Weihrich y Cannice (2012) lo conceptualiza como el

proceso que viene ser compuesto en cuatro procesos que aportan y ayudan a la mejora institucional que son las siguientes: planificación, organización, dirección y control que son parte del debido proceso administrativo. (p. 4). En cambio, para Chiavenato (2006), se conceptualiza con que las acciones se realicen de manera eficaz y para que se puedan de alguna forma cumplir y reunir todas las que guardan un cierto nivel de relación que indican los objetivos con los cuales se lograron los resultados que se esperan de la forma más eficaz y económica posible. (p. 129). Es por eso necesario contar con todos estos factores o mementos que de alguna forma ayudarán a la obtención de mejorar el nivel de atención y rendimiento en cuanto a la empresa mejorando de esa forma la imagen institucional pues permite posicionar de algún modo y estructurar de cierta manera la organización.

De acuerdo a los autores Stoner et al. (2010), el desarrollo de la gestión administrativa dentro de las organizaciones, ayuda a un mejor aprovechamiento de los recursos, sin embargo, el monitoreo y aplicación de este proceso es poco, encargado al personal que posea habilidades y conocimientos necesarios para dirigir y obtener resultados eficientes, debido a que, si bien es cierto, era un proceso que no muestra muchas complejidad de manera teórica, demanda de conocimientos adquiridos para su desarrollo, sobre todo para la determinación en la toma de decisiones que ayuden a solucionar los diferentes problemas e impases relacionados no solo los recursos económicos financieros, sino también al talento humano. Por lo tanto, el encargado, debe reunir todas las habilidades técnicas necesarias para un manejo integral de la organización, siendo este un pilar de apoyo que fomente el desarrollo en base al decisiones estratégicas y alimentadas en conocimientos técnicos y no en disposiciones empíricas.

Para dar a un desarrollo sostenible a la gestión administrativa empecemos por conseguir una persona profesional capaz, preparada, con experiencia, que sepa salir del hoyo ante cualquier adversidad que se presente. Poder dirigir y

conllevar en base a metas y objetivos que se desarrollan, de poder crear estrategias, y saber cómo rehacer ese nuevo cambio que puede ocurrir en cualquier momento. Poder mover las piezas cuando se presente una emergencia organizacional; entonces hablamos de una persona con habilidades eficientes, así como también de poder manejar un equipo, de conocer las habilidades del equipo que va trabajar, ya que juntos logran el objetivo o compromiso que se le concierne. Cuando se presenta una desventaja, un desbalance organizacional es donde ahí se reconoce las aptitudes y actitudes del profesional que puede manejar ante esta clase de situación y a la vez poder resolverlo. Por eso, que para ocupar un puesto así pasan por evaluaciones, entrevistas, lo cual la decisión que tome recursos humanos dependerá del buen trabajo que fue elegir.

Según el autor Mendoza (2017), si bien la gestión administrativa no garantiza el desarrollo buen éxito de una organización, sí es cierto que ayuda a aprovechar de una mejor manera los recursos internos que cuya llegada al desarrollo paulatino y segmentado de la organización. De esta manera se puede concebir a la gestión organizacional como uno de los instrumentos que ayuda a incrementar las posibilidades de desarrollo organizacional, gracias a la interacción de actividades cohesionadas que permiten no solo un control adecuado de los recursos actividades, sino también de un aprovechamiento óptimo que maximiza de rendimiento de cada uno de ellos. Por lo tanto, no se trata de una poción mágica que soluciona los problemas organizacionales, pero si se utiliza de manera adecuada, responsable y coherente, se pueden obtener resultados que ayuden al crecimiento, lo cual es muy beneficioso no solo a nivel organizacional sino también a nivel personal. Si los recursos y actividades o gestiones se hacen de manera eficiente, el desarrollo de responsabilidades por el personal será menos complicado.

Hablar de gestión administrativa no sólo hablamos de la persona que lo va manejar o hacerse responsable del cargo, sino también de cuál es la teoría que estudiar para entender cómo realizar una gestión administrativa de calidad, por lo menos tener en cuenta que significa con conceptos básicos. La gestión administrativa tiene un proceso de desarrollo, tiene objetivos, etapas y entre otras que se puede entender en teoría. Si sólo con conocer los pilares de la administración es muy importante a un paso a seguir para saber de lo que estas desarrollando y a la vez siguiendo el proceso, tenemos entendido que la administración concierne a cuatro pilares como la planificación, organización, control y dirección. Entonces ya conociendo estos pilares podremos tener el conocimiento de cada uno de ellos para ponerlo en práctica y calificarlo por ti mismo que resultados obtienes, por eso se dice para la proyección de algo está en la práctica y la teoría, quien no dice que para proyectar algo tienes que leer primero el manual para saber dónde encaja cada pieza. Entonces si es así, es realmente, así como se construye una gestión administrativa con principios.

Anchelia et al. (2021), Es el desarrollo de actividades para el desempeño óptimo de las funciones. Es por ello que se distingue cuatro niveles importantes que ayudan a una organización a tener la máxima eficiencia en cada una de sus funciones, la gestión administrativa desarrolla un rol fundamental en toda actividad de trabajo, ya que su trabajo empieza desde la planificación que es una de las principales funciones que tiene la administración, de las cuales se trata de buscar los objetivos, con recursos con las que se cuenta actualmente y cada una de sus actividades para su proceso. La segunda función es la organización que se conceptualiza como ordenar todos los materiales disponibles para su desarrollo, empezando desde el talento humano, los recursos financieros, los recursos que se emplean para la obtención de datos, y los recursos financieros que se realiza para poder desarrollar las metas en la organización. La tercera función administrativa es la dirección, qué consiste en

desarrollar los procedimientos trazados, cada gerente busca una manera de motivar y comunicar a sus empleados la forma correcta de desarrollar la función administrativa en cada una de las áreas correspondientes. Es así que simple el liderazgo como un motor para elaboración de los trazos de trabajo. El control se conceptualiza como la evaluación de los procesos estratégicos planteados, con el principal objetivo de enmendar cualquier problema que se haya realizado.

Beltrán (2008), lo diseña como un instrumento que ayuda a las organizaciones, a desempeñarse mejor en cada una de las áreas que lo comprenden. Es así que esta evaluación no sólo sirve para comprobar que haya los recursos necesarios para su desenvolvimiento, sino también poder desarrollar libremente los recursos necesarios para su ejecución y desarrollando una estructura con capacidades productivas internas y externan en cada una de las instituciones. Es así que las organizaciones necesitan herramientas innovadoras dentro de las áreas administrativas, las herramientas de gestión ayudan a las organizaciones a poderse desenvolver mejor en cada uno de sus trabajos, creando nuevos objetivos con el perfil adecuado para su procedimiento general dentro de las organizaciones. De esta manera se exige a cada una de las instituciones ser más competitivos dependiendo al rubro en el que se desenvuelven, con la finalidad de mejorar la productividad que serán necesarios para encontrar otras maneras de gestionar el proceso administrativo continuo organizacional.

Mendoza (2017), los principales encargados de gestionar correctamente la administración son los gerentes encargados de ejecutar y supervisar el correcto funcionamiento que las operaciones institucionales, siendo importante para el correcto funcionamiento de los recursos disponibles, maximizando la eficiencia del trabajo realizado. Es así que hay varias funciones que desarrollan los funcionarios en las instituciones, para maximizar los procesos de gestión administrativa en las organizaciones: Empezando por realizar y plantear normas estructurales para el desarrollo interno en las organizaciones. Revisar el

cumplimiento de los procesos de procedimiento económico organizacional. Realizar cursos de capacitación y evaluaciones continuas al personal.

Anchelia et al. (2021), el proceso de una gestión administrativa dentro las instituciones son importantes, porque mejora los recursos disponibles dentro de una organización. Estas evaluaciones hacen que sea más rápido el proceso continúan las organizaciones, sin mencionar las aplicaciones necesarias para su proceso, buscando el personal idóneo, para maximizar el tiempo de proceso en cada uno de las áreas. Es así que una entidad del Estado debe asignar y saber gestionar mejor la distribución de trabajo con los todos recursos que cuenta en ese momento, distribuyendo mejor la tarea a todas las áreas corresponde.

Además, Ramírez (2016), toda institución pública debe implementar herramientas tecnológicas que ayuden y faciliten la distribución del trabajo para cada colaborador, estas estrategias deben facilitar la mejor comunicación entre trabajadores, esta gestión administrativa tiene un enfoque sistémico porque su relación tiene un punto central, orientadas a cumplir las metas establecidas por cada una de las organizaciones. Es así que la gestión administrativa cada vez es más importante en la realización de procesos va ya que tan seguridad de funcionamiento o en cada una de las organizaciones, con un buen sistema de planeamiento y dirección de los recursos.

Según Koonntz et al. (2012), para desarrollar una adecuada gestión administrativa, es necesario que las organizaciones y empresas cuenten con el recurso humano debidamente capacitado y calificado para desarrollarlo, por lo tanto, es necesario realizar procesos de selección y eficientes que ayuden a determinar aquellas habilidades y competencias en los candidatos que mejor se ajusten al puesto; de esta manera incrementarán las posibilidades de un mejor desempeño en el desarrollo de la gestión. Sin embargo, también es necesario el desarrollo de capacitaciones constantes para las personas que se encuentran

al frente de la organización, actualizando sus conocimientos y habilidades a los nuevos avances tecnológicos que se vienen dando dentro del desarrollo de actividades gerenciales; los cuales propicia un mejor desempeño, relacionado al análisis de las necesidades organizacionales, la determinación de objetivos estratégicos y prospectivos y la toma de decisiones acertadas que propician el crecimiento y desarrollo en base a la realidad empresarial y el aprovechamiento de las oportunidades que brinda el sector.

Por eso mismo, para emprender una gestión administrativa es considerable invertir en capacitaciones o formación de tu equipo o el personal que trabaja dentro de una organización, ya que cambios de un día para otro se van presentar, nadie es libre de dificultades, para eso es que el equipo debe estar preparado, para responder estas situaciones adversas. Por esa razón que recursos humanos está capacitado y es muy duro con sus objeciones o requerimientos para dar el cargo de gestión administrativo, porque ya conocen su fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades dentro de su organización. Hoy en día la gestión administrativa se ha modernizado, por los aparatos electrónicos que forman como parte de sus herramientas, ya todo se lleva computarizado, digital, donde puedes tener un mejor control de tu organización, lo cual también tu personal debe tener conocimiento de los nuevos avances tecnológicos para proyectarse en estas máquinas y ser capaz de manejar, y tener en cuenta que eso será la herramienta para llevar una mejor gestión dentro de la organización que ocupan.

Cuando hablamos de gestión administrativa, nos referimos al desarrollo de un proceso integrado que generan mejorar la eficiencia y el manejo de los recursos internos, generando que el logro de los objetivos planificados sería aún más probable, con lo cual no solo se incrementa las posibilidades de desarrollo organizacional, sino también del crecimiento personal de los colaboradores, de modo que se puede establecer que el beneficio es bilateral. Según Beltrán

(2008) afirma que, tiene que ver con los beneficios que se obtienen con los elementos que lo conforman. De esa manera es que se puede obtener logros significativos que sirven para la mejora institucional que sirven para mejorar el ambiente laboral pues contar con los factores que permiten el crecimiento institucional es importante te ayudan a mejorar el ritmo de una empresa en cuanto a producciones y calidad.

Toda proyección de querer optar de poder llevar una buena imagen a la organización que operas depende de la persona responsable o líder que es capaz de afrontar el cargo, la gestión administrativa concierne a muchos factores encontrados tanto en lo laboral y personal, las posibilidades de lograr el objetivo trazado, de ser capaz de obtener logros y recibir nostalgias, de que sea mencionada o forme parte de una institución organizativa, plasmada en crecimiento y desarrollo sostenible. Quizás no a todos nos gusta competir, pero sí ser llamados únicos en sus estrategias organizativas. La ventaja es también de trabajar duro y parejo para llegar a un buen nivel organizativo, donde la comunicación sea constante con tus colaboradores y a la vez de poder recibir sus opiniones que pueden ser de ayuda para poner énfasis dentro de una gestión administrativa, cada paso que se logra es un hecho más de tus avances o logros que estás trabajando. Entonces tratemos de construir una planificación eficiente y veraz que permitan el crecimiento óptimo de prosperar y generar un buen resultado administrativo.

De acuerdo a Beltrán (2008), el aprovechamiento adecuado de los recursos con los que cuenta la organización, el avance fundamental para el desarrollo, basados en la eficiencia operativa y la optimización del tiempo. En este sentido, la gestión administrativa es la encargada de diseñar las mejores estrategias y herramientas que permitan a un mejor aprovechamiento de los mismos, mediante el potenciamiento de procesos internos que ayuden obtener mejores resultados, tanto en calidad como tiempo. Asimismo, es necesario considerar a

la importancia que primer recurso humano para el desarrollo de una gestión administrativa eficiente, el cual necesita direccionamiento para desarrollar sus actividades. Aspecto en el cual, el proceso de gestión debe encargarse de designar a las personas adecuadas idóneas que desempeñen un rol de liderazgo, orientando las personas hacia el logro de sus objetivos personales al mismo tiempo que contribuyen al desarrollo organizacional; generando que los beneficios del desempeño sean bilaterales, tanto para la organización como para el colaborador.

Muchas veces las experiencias o dificultades nos hacen ser más precavido ante una nueva amenaza dentro de una gestión administrativa, que conlleva tiempo estudiarlas claro que sí, pero eso hace que apuntes a una nueva dirección de oportunidades, que le des un nuevo giro o énfasis a tu manejo de tu organización. No toda operación que se realiza tiene resultados positivos, pero tampoco siempre puede ser la misma tragedia, todo depende como inculques o manejes tus habilidades para contemplar un margen posicional de gestión administrativa. Por eso es importante de tener en cuenta de siempre obtener un nuevo plan de estrategias, de estar preparado para cambiar una pieza que ya no funciona a la otra que, si va funcionar. Es como una máquina que si no da buenos resultados la cambiamos por otra o lo ponemos en mantenimiento y ver en que está fallando, es así como se va calificando a una organización para su funcionamiento de organización. Todo este trabajo dentro de una gestión administrativa concierne desde un gerente hasta los colaboradores con el cual trabajan, cada organización conoce a su equipo con el cual trabaja para sacar en conjunto el buen margen institucional.

Aunado a ello, Stoner et al. (2010) el desarrollo del proceso administrativo no garantiza el éxito en su totalidad para una organización, ayuda al cumplimiento de las metas y objetivos, generando que cada vez sea más posible el desarrollo y el logro de la visión propuesta. (p. 11) Por otro lado, Montes y Pulla (2019)

afirman que, el proceso administrativo, ayuda a una adecuada gestión de los recursos, ayudando a un mejor aprovechamiento de los mismos, buscando la optimización de recursos y tiempos utilizados en los procesos de producción o atención, por lo que el proceso cumple una funcionalidad de suma importancia que posibilita el logro de los objetivos en materia de desarrollo a nivel de organización como de quienes la componen y dependen de ella.

Como dice la teoría el desarrollo del proceso administrativo no garantiza a una organización de obtener el éxito al cien por ciento, pero ya depende de la persona encargada que lo va poner en práctica y como lo va aplicar, cómo va ser su desarrollo. Lo que importa acá es que la gestión administrativa no decaiga y se mantenga con buen margen de ser únicos, la práctica es lo que va a generar experiencia, que ya va saber que va y que ya no se toma en cuenta en una organización constructiva que se quiere llevar a cabo. La gestión administrativa contiene muchos indicadores donde son como salvavidas para reforzar la organización o incluso de poder construir cada peldaño, no es fácil manejar o mantener un margen considerable dentro de la gestión administrativa pero tampoco imposible. Quizás se han visto muchas empresas decaídas por su mala gestión administrativa, así como también instituciones públicas, pero eso ha sido un espejo para las demás empresas en marcha que refuercen con más potencia su plan estratégico, de poder auditar que resultados les posiciona día a día para su control asertivo.

De acuerdo a Anchelia et al. (2021), este es un proceso que se compone por cuatro acciones esenciales, los cuales inician con una planificación de todas aquellas actividades, la disponibilidad de recursos, del entorno comercial, de los factores internos de la organización, lo cuales determinará la posición competitiva inicial de la organización durante un período. En base a esta situación, se realizarán las planificaciones necesarias que conlleven al crecimiento organizacional. En esta etapa, se determinarán los recursos y

actividades que son necesarias para alcanzar, estableciendo además los procedimientos a realizar para poder obtenerlos. Seguidamente se encuentra la etapa de organización, la cual está referida a la estructura organizacional y la repartición de responsabilidades en base a las actividades planificadas para el logro de objetivos. Asimismo, se encuentra la dirección, las cuales generalmente se encuentra determinada por la aplicación del liderazgo para orientar a las personas durante el desarrollo de sus responsabilidades enmarcadas en el logro de objetivos determinados en la planificación. Finalmente, se encuentra la etapa de control, la cual cumple la función que controlar el desarrollo de todas las actividades y procesos planificados, de modo que se puede establecer si éstas están desarrollando de acuerdo a lo planificado y aplicar las medidas correctivas pertinentes.

Para un buen desarrollo siempre serán utilizables los cuatro pilares o componentes de la administración como menciona el autor, siempre servirá para ponerlo un nombre al procedimiento que se va desarrollando en la práctica organizativa, son piezas claves para ir construyendo una proyección organizativa, lo cual toda empresa debe tomarlo en cuenta en su ejecución, cada concepto que se menciona de cada componente es realmente, así como suceden el procedimiento. Acá el desarrollo depende como apliques cada paso, de acuerdo como quieras lograr los objetivos de tu organismo, lo esencial está en mantener un buen margen posicional. En una organización no basta de obtener los recursos disponibles sino también está de cómo mantener esos recursos o hacerlo crecer, la disponibilidad de comprometerse a darle un mejor manejo, de poder informar cada detalle, cada paso es importante si se va logrando el objetivo. Eso no quiere decir que estés satisfecho, más bien te incentiva de poder crear más planificaciones estratégicas, de creer que eres capaz de poder gestionar un organismo.

Según Anchelia et al. (2021), el desarrollo de actividades orientadas al control de los procesos y los resultados dentro de las organizaciones, son de suma

importancia, debido a que ayuda a determinar la eficiencia con la que se están utilizando los recursos. De modo que se controla si los resultados que está obteniendo corresponden a las planificaciones realizadas, tanto en calidad y tiempo de ejecución. De esta manera, en caso de encontrarse falencias o errores en el desarrollo del proceso o actividades, la organización puede desarrollar las medidas correctivas pertinentes a fin de revertir los resultados negativos, de esta manera contará con una herramienta que ayuda a verificar el debido aprovechamiento de los recursos dentro de la organización, para encaminarlos así logro de las metas planteadas en la planificación estratégica. Por lo tanto, las actividades de control y las organizaciones, brindan una enorme posibilidad para mejorar el desempeño, siempre y cuando se desarrollen de manera imparcial y estén debidamente potenciadas por lineamientos internos organizacionales.

Si la organización presenta falencias, desbalances, no echemos culpa mucha a la falta de recursos, de poder darle la razón a eso por lo cual no se puede crecer sino también basémonos que pieza está fallando, de construir nuevas estrategias para corregir ese desbalance. Sabemos que no tendremos en cuenta cuando ocurra una perforación, pero si estemos siempre listo con la construcción de estrategias que ayuden a combatir adversidades, las empresas también necesitan como se dice un botiquín de medicinas para cualquier decaída. Quizás no sea la completa, pero te va sujetar a que no decaigas rápido hasta conseguir nuevas recetas más fuertes, eso es lo que las empresas necesitan conjugar, plantear estrategias nuevas y severas para tu buen manejo de estructura organizacional. Por eso es considerable ser precavidos ante las amenazas que suelen presentarse cualquier momento de poder generar condiciones y lineamientos positivos, también depende la discreción, fidelidad, lealtad de tus colaboradores para seguir creciendo en tu dispositivo organizacional.

Para el autor Beltrán (2008), la gestión administrativa no es una herramienta que se debe considerar como la elección para las organizaciones sino que su implantación debe responder a una necesidad inherente para el logro de los objetivos y el crecimiento integral, por lo tanto, es de suma importancia que se analicen todas aquellas condiciones y disposiciones internas que ayuden a mejorar una implantación del sistema de gestión de manera eficiente de modo que los resultados refuercen el crecimiento integral. De esta manera, al ser la gestión administrativa una composición de procesos y actividades, es necesario un análisis a detalle de cada uno de ellos, de modo que se pueda determinar el rendimiento que cada uno está, para determinar si estas se encuentran alineados con los objetivos estratégicos de crecimiento integral, por lo tanto, deben existir personas encargadas de verificar el desarrollo del sistema, dicha responsabilidad generalmente está encargada a los directivos de la organización, los cuales a su vez, están facultados para tomar las decisiones correspondientes para solucionar los problemas que puedan suscitarse con relación a la gestión de los recursos.

Bajo este devenir de ideas, Mendoza (2017) menciona que el acto de administrar tiene una serie muy amplia de significados, así como, organizar, dirigir, y controlar aquellas tareas o procesos están buscando poder lograr de alguna forma incrementar la productividad de la institución. Una buena administración dentro de las instituciones garantiza el adecuado uso de los recursos con los que cuenta la empresa, para ello se requiere aplicar técnicas y procesos que ayuden al óptimo desarrollo de las actividades, garantizando de esta manera un alto rendimiento de productividad. Puesto que de acuerdo a la planificación que tiene la entidad se puede modificar ciertos puntos de los procesos que restan la productividad, viéndose afectada la institución por la mala ejecución de los planes, para ello es necesario realizar una investigación profunda del entorno interno a través de las herramientas de análisis como son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (p. 951).

Por su parte Anchelia et al. (2021) sostienen que, es necesario que las organizaciones pongan al frente de la gestión administrativa, a personas debidamente capacitadas que cumplan a cabalidad sus funciones y promueven el desarrollo, ya que ello juega un papel muy importante. Una de las funciones de la gestión administrativa es enfocarse en el logro de las metas planteadas por la entidad, para lo cual se requiere un personal preparado y con la capacidad suficiente de emplear sus conocimientos para poder alinear todos los esfuerzos en las actividades con la que se pretende llegar a la meta, lo cual se va a lograr con una adecuada planificación, con las estrategias acorde a los objetivos a lograr y con un buen grupo de trabajadores que realicen sus actividades de manera adecuada para llegar a cumplir con los objetivos en las fechas establecidas. Esto va a ser de gran beneficio para las organizaciones debido a que se ahorrara tiempo, materiales y por supuesto dinero, siempre y cuando se utilice los recursos de manera eficiente, teniendo un orden y disciplina, y por ende tener bien claro las reglas y así cumplir con los objetivos (p. 5)

Para González et al. (2020), la gestión administrativa comprende una serie de procesos y actividades que hacen posible el logro de propósitos organizacionales, las cuales deben desarrollarse teniendo en cuenta el proceso administrativo, es decir, debe realizarse una óptima planificación, proyectando las actividades y acciones estratégicamente a efectuarse en el corto y largo plazo de la entidad, asimismo, debe efectuarse una organización de la fuerza laboral correctamente ubicando a los funcionarios de la entidad en orden jerárquico de acuerdo a sus habilidades, competencias y capacidades, para de una manera eficiente contribuyan a lograr resultados benéficos que permitan a la entidad alcanzar su objetivo. Añadido a ello, la dirección juega un rol protagónico, que permite a los empleados gestionar los recursos institucionales enfocados las metas y objetivos organizacionales y como último punto el control es una acción que debe desarrollar cada organización, para asegurar el buen desarrollo de sus procesos, acciones y actividades de acuerdo a lineamientos

internos establecidos por la entidad. Así como externos establecidos por el gobierno u otros organismos competentes que regulan la operatividad institucional, de tal manera que se eviten inconvenientes que afecten la integridad de los funcionarios, así como del ente en sí. (p. 33)

Fayol ha introducido 14 principios respecto a la gestión administrativas, centradas en la experiencia, estas han sido consideradas como una de las pioneras de la gestión administrativa. Estas han incluido la división de las labores, la misma que consiste en dividir de una manera equitativa las labores dentro de la entidad. La autoridad, centrarse respecto a la jerarquía de la entidad. La disciplina, se habla de la puesta en funcionamiento de determinados Lineamientos para cumplir con los estándares necesarios. Cuando hablamos de gestión administrativa, nos referimos a un proceso integrado y debidamente dotado de herramientas que hacen posible el control de los recursos dentro de la organización, haciendo posible una planeación eficiente, distribución y control de recursos, de modo que el desarrollo de las actividades diarias, estén fundamentadas en un buen proceso de planificación. El control es parte de la gestión organizacional que debe estar presente en cada actividad y proceso que el ente ejecuta, el cual permite asegurar una correcta realización y cumplimiento de los planes establecidos por la dirección.

Se contempla a la par, la unidad de mando, la misma que se encuentra basada en seleccionar a un colaborador altamente capacitado para que sea la persona que encomiende el progreso. Unidad de dirección, tener encaminado y orientado a los objetivos. Subordinación de intereses individuales, poner por encima de las necesidades personales, las necesidades de la entidad. Orden: llevar el control de todo aquello relacionado con la entidad. Equidad: se debe mantener la imparcialidad ante todos y el trato justo. Estabilidad del personal: centrarse en las necesidades del personal y afianzar las relaciones entre el

colaborador y el empleador. Iniciativa: incentivar a que los colaboradores puse a iniciativa propia respecto a las labores que ejecutan.

La gerencia es un área muy importante que se encargada de la dirección institucional, asimismo, es la encargada y responsable de formular y dar cumplimiento cabal de los planes institucionales, los cuales para que se lleven a cabo de manera correcta y se logren los resultados esperados. Es clave que el control esté presente en cada etapas, proceso, actividad y acción institucional, dichos planes requieren un análisis profundo que permita visualizar las falencias, existentes que permitan dar solución inmediata para poder obtener los resultados esperados, lo cual se puede lograr a través de la ejecución de un control eficiente.

Mooney, ha sido uno de los primeros líderes respecto a la teoría de la gestión. Ha señalado 3 principios claves que se ejecutan dentro de las organizaciones, estos incluyen la coordinación, la jerarquía y la diferenciación funcional. Este en conjunto con Reiley han desarrollado teoría de sistemas de organización que han asignado un proceso y efecto a cada principio. En las organizaciones, un factor muy importante para que se alcancen los propósitos planteados, son los trabajadores, por lo cual la entidad debe preocuparse por brindarles las condiciones, los conocimientos, así como las herramientas e instrumentos útiles y necesarios para que ejecuten sus labores eficientemente, de tal manera que permitan a las organizaciones emplear sus recursos al máximo, permitiéndoles a la vez reducir costos y gastos en sus actividades a desarrollar en el mediano y largo espacio temporal. Entonces al brindar la entidad los insumos necesarios a los empleados, estos podrán efectuar sus labores sin inconvenientes, permitiendo una productividad laboral en la organización, lo cual se verá reflejado en los resultados del ente.

Gulick, ha sido el creador del acrónimo "POSDCORB" que significa: Planificación, organizar, dotación de personal, dirigente, coordinando,

reportando y el presupuesto. Se sostenía que estas organizaciones podrían afianzar más éxito con respecto a la gestión de los proyectos si estos. Utilizaban ocho elementos, esta teoría planteada se encuentra inspirada en los principios de Fayol. Como parte de la gestión administrativa y del proceso administrativo en sí, se tiene a la Organización, el cual es un aspecto decisivo para que las entidades desarrolle sus proceso y actividades con el apoyo y la contribución de toda su fuerza laboral, pues es esta fase en la que se organizan a los subordinados de manera jerárquica, estableciendo tareas y responsabilidades a las cuales cada trabajador debe responder y velar por su cumplimiento, asimismo, en esta fase se pueden organizar grupos de trabajo, para el desarrollo coordinado de tareas.

Bajo el mismo contexto, el autor Ramírez (2016), sostuvo que, la importancia de esta variable, radica en la posibilidad para dotar de herramientas funcionales que ayuden a la mejora de los resultados, propiciando el crecimiento económico y social de los pueblos. La gestión administrativa en el campo gubernamental, tiene un valor importante que hace posible que los bienes y recursos patrimoniales del Estado se empleen correctamente, permitiendo que estos generen rentabilidad social. Es por ello que los titulares de las diferentes entidades gubernamentales descentralizados a nivel nacional deben considerar las fases y procesos que comprende el proceso administrativo, pudiendo planificar las actividades y acciones a realizarse objetivamente, planteando resultados dentro de la realidad de la entidad y la sociedad donde se desarrolla. En cuanto a la organización, las entidades públicas deben gestionar su talento humano de tal manera que contribuyan activamente en el logro de metas y objetivos sociales, donde su labor se desarrolle con enfoque social, pues por el mismo hecho de ser trabajadores públicos, deben estar al servicio de la comunidad, prestando y brindando servicios de calidad que permitan atender de manera personalizada cada necesidad presentada en la comunidad (p. 65).

Según Orellana et al. (2019) todas las organizaciones deben contar en lo mínimo con una noción básica de la gestión administrativa, de modo que se pueda aprovechar de una mejor manera los recursos físicos y humanos, hacia el logro de los objetivos y el beneficio compartido. (p. 239)

Según Salguero y García (2018) el desarrollo de las actividades dentro de las organizaciones, no pueden desarrollarse en modo automático, sino que deben tener una base bien fundamentada sobre la razón de ser, buscando el logro de los objetivos orientados hacia el crecimiento.

Los tipos de gestión administrativa según Lara (2017) son: La gestión estratégica, la cual está orientada hacia el desarrollo de las actividades orientadas al diseño de estrategias comerciales que le permitan a la organización, mejorar su competitividad buscando ofrecer una mejor calidad en los diversos servicios puestos a disposición de los usuarios. La gestión operativa, es la encargada de ejecutar acciones planificadas, es decir, se encarga de materializar los planes para el crecimiento y desarrollo de actividades. La gestión de control, es la encargada de llevar a cabo las actividades necesarias para verificar el cumplimiento de lo planificado, dentro del tiempo y calidad establecida. (p. 146)

Para el autor Ramírez (2016), el desarrollo de la gestión administrativa y todos los procesos que derivan de él, pensaba responsabilidad que deben ser llevado a cabo por una persona debidamente capacitada, en este aspecto entra a tallar los procesos de selección eficiente llevados a cabo por la entidad para la captación de un directivo con las habilidades y conocimientos que necesiten la organización para su conocimiento. Por lo tanto, todos forma parte de un proceso cohesionado que al final genera resultados como parte de un constructo para el desarrollo; de esta manera, se percibe en la gestión administrativa no como un proceso aislado, sino como el motor principal que

rige las actividades organizacionales para el logro de los objetivos que conlleva al crecimiento económico organizacional de manera integral. Es necesario reconocer, que cuando el desarrollo de la gestión administrativa se da de manera eficiente, significa que los recursos económicos, financieros y humanos están siendo aprovechado de una manera eficiente. Esto no quiere decir que se los que está explotando, sino que se esté sacando el máximo provecho entregando los beneficios que se merecen.

Las dimensiones son establecidas por los autores Koonntz et al. (2012), siendo estas: Dimensión uno: Planificación. Es el punto de partida de este proceso, encargada de planificar las actividades necesarias para el crecimiento, en base a un análisis de las posibilidades y oportunidades del entorno organizacional. Dimensión dos: Organización. Habla de la sistematización de los recursos y personas para afianzar el desarrollo de actividades planificadas de modo que se cuenta con una organización eficiente que permita ejercer las funciones y el logro de los resultados. Dimensión tres: Dirección. Considerando que los colaboradores necesitan una persona que los dirija y aclare sus dudas en el desarrollo de sus actividades, esta actividad dentro del proceso administrativo, se encarga de orientar hacia el logro de los objetivos. Dimensión cuatro: Control. Consiste en el desarrollo de actividades orientadas al control del desarrollo de las actividades planificadas para revisar su cumplimiento eficiente y la solución de los problemas a tiempo.

En lo que respecta al desarrollo de la variable calidad de servicio, se citó como autores principales a Zeithaml et al (1992), quienes definen a esta variable como una actividad de carácter momentáneo que involucra a la organización y el usuario al momento de que este se acerca para adquirir un servicio. De modo que, la forma en cómo se desarrolle esta interacción, definirá la calidad de atención ofrecida hacia el público. Asimismo, Robledo et al. (2012) señala que esta, es la carta de presentación principal de una organización hacia el

mercado, debido a que es la primera vista que tiene el usuario sobre la organización. (p. 173) Siguiendo ese mismo enfoque, Mejías et al. (2018), es el resultado de la eficiencia de la organización en cuanto al desarrollo de las actividades internas que conllevan a la entrega de los servicios de calidad hacia el usuario. (p. 4)

Según el autor Rojas et al. (2020), la entrega de calidad de servicio los usuarios, no debe ser una elección en las organizaciones, sino que esto debe responder a su responsabilidad innata para con el usuario, de modo que todos los procesos internos y los recursos se han optimizado; así que se entregue un constructor de calidad que ayude a satisfacer no sólo las necesidades sino también las expectativas de cada uno de ellos. Para poder entregar calidad de servicio los usuarios, ni de suma importancia una adecuada gestión de recursos, de la cadena de suministro y que la calidad de los insumos que se obtienen para desarrollar el servicio hacia el público objetivo. La aplicación de tecnología avanzada, es uno de los factores más importantes que incrementa la calidad de servicio entregada a los usuarios, si bien incrementan los costos de producción y los precios hacia cliente final. Esto se puede sustentar bajo una adecuada propuesta de Valor que reúna las condiciones y las disposiciones que ofrece el servicio, por lo tanto, cuando el usuario cae encuentra aquí y el precio de más elevado, se dará cuenta también que las disposiciones del servicio son más óptimas y de calidad, haciendo posible la interpretación de del precio no es exagerada.

Desde otra perspectiva, Castellano et al. (2019) sostienen que, es necesario que las organizaciones desarrollen actividades bien fundamentadas en busca del desarrollo de la calidad al momento de entregar los servicios hacia el público, debido a que esta marca la satisfacción del mismo, la cual incrementa, además, las posibilidades de fidelización. (p. 397)

En la actualidad, según Rojas et al. (2020), los usuarios tienen bien en claro que son merecedores de una buena calidad de atención, por lo tanto, son más exigentes en este apartado, o cual exige aún más a la organización hacia el desarrollo de procesos eficientes que generen satisfacción a través de la calidad de servicio. (p.225)

Para el autor Mejías et al. (2018), la entrega de calidad de servicio por las organizaciones, ayuda a incrementar exponencialmente las posibilidades de satisfacción y satisfacción del público, debido a que se transmite una imagen positiva que genera confianza en el público; asimismo, ayuda a fortalecer los procesos internos que conllevan a la entrega de servicios intangibles, considerando todos aquellos elementos que forman parte de un constructo que determina la calidad. Cuando una empresa desarrolla procesos internos eficientes, es mucho más probable la entrega de calidad de servicio, adicional a ello, debe tener en cuenta los diferentes gustos y preferencias del público objetivo, con la finalidad de desarrollar sus servicios en función a estas necesidades y expectativas. Con la finalidad de analizar la propuesta que se adecúe a las carencias en el público, generando un mayor impacto positivo, que conlleva a desarrollar una certificación positiva. En este sentido, es preciso mencionar la importancia que tiene el análisis de los datos referidos a la satisfacción del usuario, los cuales pueden ser utilizados para perfeccionar los servicios brindados, de modo que centre una propuesta aún más asequible para el público.

Por otro lado, los autores Bustamante et al. (2020), sostienen que, los usuarios basados en su posición de preferentes para las organizaciones y empresas, van en busca de un servicio de calidad, donde mejor sean atendidos. Es allí se quedarán debido a que la satisfacción es la base primordial para una fidelización duradera. (p. 162) Según Monroy y Urcádiz (2018), existen diferentes formas de evaluarla, dentro de las cuales resalta el modelo SERVQUAL, debido a su

composición integral para obtener resultados coherentes a la realidad y su amplia recopilación de información para una adecuada toma de decisiones. (p. 4)

De acuerdo con Torres et al. (2018) dentro del sector público, existen grandes deficiencias en las entidades para brindar una adecuada calidad de atención hacia el público, lo cual se origina por la mal gestión de los recursos humanos, deficientes capacitaciones en cuanto a conocimientos para atender al público, entre otros. Son los causantes de la proyección de una mala imagen en cuanto a esta variable hacia el público usuario que cada vez más elige los servicios del sector privado para satisfacer sus necesidades. (p. 98-99)

Asimismo, para Bustamante et al. (2020), los gustos y preferencias de los usuarios han ido cambiando a medida que pasa el tiempo, en la actualidad los usuarios son mucho más exigentes que antes. Por lo tanto, demanda de una mejor gestión de recursos y procesos internos en las organizaciones para entregar un servicio de calidad que cumpla con las expectativas, lo cual, implica un mejor análisis de las necesidades y percepciones del público en cuanto al servicio que se ofrece. De esta manera, las organizaciones dan realce a los estudios de mercado, los cuales proporcionan información importante sobre las necesidades, los gustos y expectativas del público en torno a un servicio que ya se encuentra instaurado en el mercado o se pretende lanzar, incrementando las posibilidades de éxito, gracias a la minimización de rechazo, debido a que, mediante la información del estudio de mercado, se podrá acondicionar los servicios, de acuerdo a las expectativas y lo que el usuario necesita. De modo que se ha tomado como un servicio centrado en sus necesidades, generando la satisfacción y la aceptación del mismo.

Para Vargas et al. (2013) es necesario que las organizaciones tengan conocimiento de las expectativas y percepciones de los usuarios en cuanto a la calidad de atención que esperar de la organización. De modo que puedan ir

modelando ciertos criterios que conlleven a una mejor prestación del servicio desde el momento de atender las necesidades y consultas, incrementándose la satisfacción final. (p. 666-667) Además, Paredes (2019) sostiene que, está dentro de las organizaciones, provee grandes oportunidades para satisfacer las necesidades y expectativas del público, gracias a que ayuda a mejorar la prestación de un servicio de calidad. (p. 3)

Bustamante et al. (2020), conceptualizar la calidad de servicio primero se debe tomar en cuenta la experiencia obtenida por parte de los clientes en el proceso del servicio obtenido. La calidad de servicio tiene ahora una gran importancia, gracias a la demanda del mercado gorda mejora en cada servicio, es por ello que una organización es responsable primordial de que cada uno de tus servicios funcionen correctamente. Actualmente las organizaciones deben tener flexibilidad al cambio, porque es esencial que los servicios que estos brindan deben superar las expectativas de cada uno de los usuarios. El servicio que se le ofrece a los usuarios es planificado de acuerdo a las expectativas que el cliente quiere recibir, gestionando bien el proceso para satisfacer las promesas al brindar un servicio.

Mejías et al. (2018), las estrategias de calidad del servicio son una carta de presentación fundamental de la las instituciones, ya que por medio de este las empresas son definidas por cada uno de sus clientes, es gracias a eso que las organizaciones están implementando y maximizando sus procesos de gestión, mejorando así la eficiencia en cada uno de sus servicios, priorizando los resultados para el desarrollo en cada uno de sus planes ya internas de la organización, llevando de esa implementar una mejor calidad de servicio a los usuarios. Esta calidad de servicio no debe ser implantado, sino debe ser una obligación para brindar la calidad que el usuario se merece.

Rojas et al. (2020), para una mejor evaluación sobre la calidad del servicio se debe dar importancia a cada uno de los aspectos que se necesita, desde que

entra a una organización el usuario debe sentirse cómodo. Eso será el primer escalón que la institución debe manejar, además de ello el usuario tiene la capacidad de gestionar cada uno de sus recursos, aplicando mejores herramientas tecnológicas para su mejor desenvolvimiento. El uso de celular móvil, computadoras, ayudará que el personal de servicio puede ser multifacético y pueda desenvolverse en cualquier área que se lo requiere, desde la parte interna de la empresa hasta la parte externa.

Castellano et al. (2019), La llegada de la pandemia fue uno de los procesos que más pudieron ser controladas, ya que el cliente no necesitaba entrar en un local para ser atendido, desde el uso de distintas herramientas tecnológicas, como aplicaciones, páginas web ayudaron que cada una de estas organizaciones pudieran llegar más rápido al cliente. Es importante saber que la implementación de estos instrumentos tecnológicos genera un costo al momento de adquirirlos. Eso genera el incremento de productividad y a su vez el precio final que recibirán los usuarios al momento de entregar un valor agregado en los servicios ofrecidos, es así que gracias a este valor agregado las condiciones de servicios ofrecida al público se encontrarán más elevado. Gracias a esto las organizaciones deben mantener en constante capacitación a cada uno de sus colaboradores, ya que gracias a ello el cliente saldrá beneficiado.

Las dimensiones son propuestas por los autores Zeithaml et al. (1992), siendo estas: Dimensión uno. Elementos tangibles. Este se conceptualiza como la manera en que se realiza una vital apariencia sobre las instalaciones de estructuras físicas, así como también sobre los equipos que son en el ámbito de forma personal y todos aquellos materiales que son de comunicación, es decir, todo esto es aquello que el cliente puede ver para poder generar un juicio de valor sobre su aspecto. Todas estas características que resaltan transmiten de cierto modo reflejos imágenes físicas o manifestaciones de representaciones

sobre el diverso servicio. De esa manera son los usuarios que lo utilizan de forma particular, que se debe realiza un criterio correspondiente a la evaluación y examen sobre la calidad.

Dimensión dos: Confiabilidad. Este tiene que de algún modo representar la habilidad que se tiene para concretar la realización sobre el debido servicio que se ha prometido con una respuesta fiable y cuidadosa. Este tiene que ver con la fortaleza que se manifiesta sobre que se tiene que poder hacer lo ofrecido al cliente por el servicio de manera segura y específica. Dimensión tres: Seguridad. Es la manera de realizar las competencias y el nivel de servicio en atención para que puedan ser exhibidas, por el talento empleado en un vínculo que se realiza sobre servicio que se está ofreciendo, de forma constante y aparte de ello involucra la destreza que se tiene sobre lo mismo que se puede promover, difundir, difundir con un nivel adecuado de seguridad y credibilidad.

Dimensión cuatro: Capacidad de respuesta. Debe de hacerse con la adecuada entrega y voluntad que brinda apoyo a los usuarios y siendo es la manera adecuada que se ofrece y proporciona un servicio rápido integrado y eficaz. De eso manera es un mérito de manera moral que se extiende en hacía las personas de manera siendo un mérito moral que posee cada persona en el cual se autoriza la autocrítica de poder reflexionar, administrar, orientar y valorar los efectos con sus acciones. Dimensión cinco: Empatía. Consiste en la prestación de un servicio de atención de acuerdo a las capacidades y habilidades del usuario, es decir, ofrecerle soluciones que se adapten a sus condiciones físicas.

### III.- METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

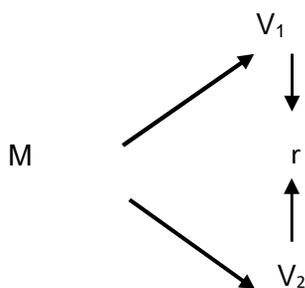
##### Tipo de estudio

Corresponde al tipo básica, manteniendo un enfoque cuantitativo, debido a que buscó describir la realidad del objeto de estudio, al mismo tiempo que incrementó la información en torno a las variables abordadas. (Hernández et al., 2014, p. 43)

##### Diseño de investigación

Diseño no experimental; según Hernández et al. (2014) este tipo de investigaciones se llevaron a cabo, sin generar manipulación alguna de variables durante el proceso de recolección de información. (p. 153). Asimismo, es de alcance correlacional, puesto que buscó establecer los valores de correlación. (p. 158)

El diseño se esquematiza de la siguiente manera:



##### Dónde:

- M = Muestra
- V1 = Gestión administrativa
- V2 = Calidad de servicio
- r = Relación

### **3.2. Variables y Operacionalización**

#### **Variables:**

**V1:** Gestión administrativa

**V2:** Calidad de servicio

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

La población es el conglomerado de casos que tienen en común diversas especificaciones (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 174). La población estuvo conformada por 871 usuarios del Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021.

#### **Criterios de selección**

##### **Inclusión:**

- Usuarios mayores de edad hasta los 65 años
- Usuarios que encuentren debidamente registrados en la base de datos.
- Usuarios con más de 3 visitas al hospital.

##### **Exclusión:**

- Personal de la institución
- Director del Hospital.
- Usuarios que no brinden el consentimiento informado

##### **Muestra:**

Para Hernández et al. (2014) la muestra fue definida como un grupo reducido de la población, la cual comparte sus características más representativas que permiten estudiarla. (p. 173)

Para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{z^2 p_1}{e^2(N - 1) + z^2 p}$$

Z= 1.96

E= 0.05

P= 0.8

Q= 0.2

N= 455

n =	$\frac{3.8416}{0.0025}$	*	$\frac{0.16}{870}$	*	$\frac{871}{0.61466}$
-----	-------------------------	---	--------------------	---	-----------------------

n =	$\frac{535.365376}{1.55216}$	344,91=345
-----	------------------------------	------------

La muestra de estudio fue de 345 usuarios del Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021.

**Muestreo:** Muestreo probabilístico aleatorio simple.

**Unidad de análisis:** Un usuario del Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021.

### 3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

#### Técnica

Se hizo uso de la encuesta debido a que posee mayor versatilidad para su aplicación, al mismo tiempo permitió recolectar información verídica que refuerza el objetivo del estudio, sin tener que hostigar a los encuestados.

## **Instrumentos**

Se utilizó el cuestionario, compuesto por una serie de interrogantes modeladas de acuerdo a la variable de estudio en cuestión. (Hernández et al., 2014, p. 217)

El instrumento para la variable gestión administrativa, fue una adaptación del autor Flores (2017), en el cual se tiene en consideración 20 enunciados, dividido en 4 dimensiones. Posee una escala ordinal con una valoración de: Nunca = 1; Casi Nunca= 2; A veces = 3; Casi siempre= 4 y Siempre = 5. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevaron a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Bajo (20 – 47), medio (48 – 74) y alto (75 – 100)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos.

En cuanto al instrumento de la calidad de servicio, fue una adaptación del autor Zambrano, E. (2018), el cual cuenta con 21 enunciados. Posee una escala ordinal con una valoración de: Totalmente en desacuerdo = 1; En desacuerdo= 2; Ni en acuerdo ni en desacuerdo = 3; De acuerdo= 4 y Totalmente de acuerdo= 5. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Bajo (21 – 49), medio (50 – 77) y alto (78 – 105)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos.

## **Validez**

Es el grado en el que un instrumento presenta validez para ser aplicado. (Hernández et al., 2014, p. 200) En este sentido, la validez fue determinado mediante el juicio de tres expertos, constituido por profesionales expertos en las variables.

Variable	N°	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión administrativa	1	Metodólogo	4.5	Coherente y aplicable
	2	Especialista	4.8	Concordancia y aplicable
	3	Especialista	4.8	Concordancia y aplicable
Calidad de servicio	1	Metodólogo	4.4	Coherente y aplicable
	2	Especialista	4.7	Concordancia y aplicable
	3	especialista	4.7	Concordancia y aplicable

En la tabla, se presentó aquellos datos resultantes del proceso de validación de los instrumentos, los cuales se realizaron por los profesionales elegidos, los cuales indicaron que, los instrumentos poseen un alto nivel de validez, el cual se encontró respaldada por un promedio igual a 4.95, el mismo que representa un 93% de convergencia entre el criterio de los expertos.

### **Confiabilidad**

La determinación de los valores de confiabilidad, fue determinado mediante el Alpha de cronbach, el cual debe arrojar un valor superior a 0.7 para ser confiable y proceda para su aplicación. (Hernández et al. 2014, p. 217).

### **Análisis de confiabilidad de gestión administrativa**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>		
	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	20

### **Análisis de confiabilidad de calidad de servicio**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>		
	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	21

### **3.5. Procedimiento**

Fue dado de inicio a la investigación con la determinación de la problemática del objeto de estudio a través de la observación directa. Seguidamente, se determinó las justificaciones, se congregó los antecedentes y bases teóricas para ahondar en la información existente sobre las variables. Asimismo, se procedió al despliegue del instrumento hacia la muestra de modo que se obtenga los datos para el

procesamiento estadístico que dará lugar a los resultados de la investigación, el cual se abordó mediante el programa SPSS v.25 y Excel. Por último, se establecieron conclusiones y recomendaciones correspondientes, basándonos en los objetivos establecidos en el estudio en su etapa inicial.

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

Se utilizó la estadística de tipo descriptivo para ordenar los datos procesados mediante los programas estadísticos, asimismo, para plantear respuesta a los objetivos, se realizó la comprobación de las hipótesis mediante el coeficiente de Pearson, de modo que permitió conocer el grado de relación, el cual integró valores que van desde -1 y 1 para indicar el tipo y nivel de relación entre las variables.

### **3.7. Aspectos éticos**

El desarrollo de la investigación fue desarrollado respetando los principios éticos internacionales, dentro de los cuales, se resalta el respeto, brindando libertad a los participantes para actuar de acuerdo a su ética y moral. El principio de beneficencia y no maleficencia, aseverando que se buscó el beneficio para la entidad mediante los resultados entregados. El principio de justicia, mediante el cual se brindó las mismas oportunidades a todos los participantes; asimismo, el principio de responsabilidad, determinando que todo el proceso de investigación se desarrolló bajo estrictas medidas de responsabilidad para brindar resultados verídicos. Asimismo, se respetó la guía de investigación de la universidad, además, se respetó los lineamientos de las normas APA sexta edición.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Nivel de gestión administrativa en un Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021.

**Tabla 1.**

*Nivel de gestión administrativa en un Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021.*

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	20 - 47	109	32 %
Medio	48 - 74	166	48 %
Alto	75 - 100	70	20 %
Total		345	100 %

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios el Hospital Santa Gema de Yurimaguas - 2021.

##### **Interpretación:**

En cuanto al nivel de gestión administrativa, es medio en 48 %, bajo en 32 % y alto en 20 %.

##### 4.2. Nivel de calidad de servicio en un Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021.

**Tabla 2.**

*Nivel de calidad de servicio en un Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021.*

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	21 - 49	101	29 %
Medio	50 - 77	166	48 %
Alto	78 - 105	78	23 %
Total		345	100 %

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios el Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021.

### Interpretación:

En cuanto al nivel de calidad de servicio, es medio en 48 %, bajo en 29 % y alto en 23 %.

### 4.3. Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y calidad de servicio en un Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021.

**Tabla3.**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,111	345	,000
Calidad de servicio	,087	345	,000

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

### Interpretación:

Dado que la muestra es superior a 50, se realiza el cálculo con el coeficiente de Kolmogorov-Smirnov, obteniendo un valor menor a 0.05, por lo que, la muestra tiene una distribución no normal, por ello se usó el Rho de Spearman para la correlación.

**Tabla 4.**

*Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y calidad de servicio en un Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021.*

Gestión administrativa	Calidad de servicio	
	correlación	Sig.
Planeación	0.976**	0.000
Organización	0.880**	0.000
Dirección	0.976**	0.000
Control	0.958**	0.000

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

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

### Interpretación:

Se contempla la relación entre las variables en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas – 2021. A través del Rho de Spearman, el mismo que alcanzara un coeficiente de 0.976, 0.976 y 0.958 (correlación positiva muy alta) y un 0.880 (correlación positiva alta) con un p valor igual a 0,000 (p-valor = 0.01), por lo que, se aceptó la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y calidad de servicio en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021.

#### 4.4. Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en un Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021.

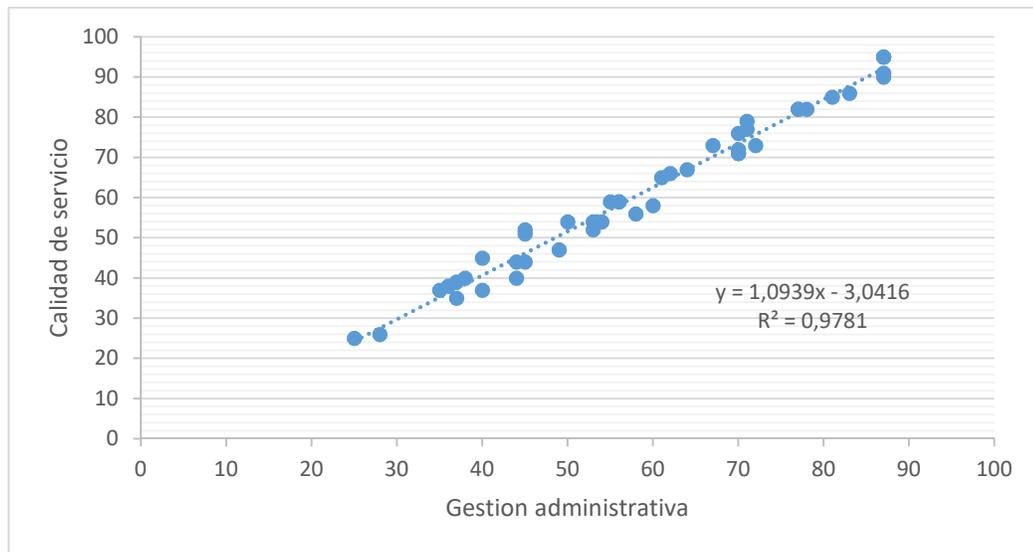
**Tabla 5.**

*Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en un Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021.*

			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,989**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	345	345
	Calidad deservicio	Coeficiente de correlación	,989**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	345	345

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25



**Figura 1:** Dispersión entre la gestión administrativa y calidad de servicio

**Interpretación:**

Se contempla la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en un Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021. A través del análisis de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 989 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor 0.01), por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre variables en un Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021.

En cuanto al análisis de la figura de dispersión, solo el 97.81 % de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio.

## V. DISCUSIÓN

En este capítulo, se desarrolla la contratación de los resultados obtenidos con los resultados de las investigaciones citadas y la teoría relacionada a las variables de estudio, teniendo, así como primer resultado que el nivel de gestión administrativa, es medio en 48 %, bajo en 32 % y alto en 20 %. Estos resultados se deben a que no se planifica de manera adecuada todas las actividades propuestas, muchas de estas no están contempladas en el plan operativa anual o no ayudan a cumplir los objetivos institucionales del PEI. Además, la falta de gestión de recursos hace que no se tenga una adecuada organización, con deficientes liderazgos y con controles inoportunos que no ayudan a detectar los errores y deficiencias de manera oportuna. Dichos resultados coinciden con lo expuesto por Aliaga y Alcas (2021), quien menciona que el 46.7% de los encuestados considera que se lleva a cabo una gestión administrativa de manera regular. Asimismo, el 32.2% considera que este se encuentra dentro de un nivel regular; cualesquiera términos que la gestión administrativa necesita de mejora en la entidad con la finalidad de mejorar la entrega de los servicios hacia los usuarios mediante la optimización de procesos y recursos y obtener mejores resultados, los cuales se vean reflejados en una atención oportuna y eficiente. Además, Samaniego (2019) manifiesta que el 74.9% de los encuestados manifestaron que la gestión administrativa es deficiente lo cual ha conllevado que no se entregue un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de los usuarios. Por lo tanto, se establece la necesidad de potenciar los procedimientos orientados a la gestión administrativa, la cual debe estar enfocada a recopilar las necesidades de su público objetivo, a fin de ofrecer un servicio a medida, de modo que se garantice la satisfacción de los usuarios mediante la entrega de un servicio que cumpla con sus expectativas. Por último, García (2021) desarrollo una investigación de tipo de estudio básica, diseño no experimental, la población y muestra fue 30 colaboradores, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, después de procesar los datos recopilados desde la muestra, se encontró que el nivel de atención y la calidad prestada por el hospital

es muy deficiente, la cual fue representada por el 37% de pacientes quienes sostuvieron que la calidad es baja, asimismo el 23% lo considera dentro de un nivel regular mientras que solo el 3% lo considera como muy bueno. Asimismo, se conoció que la gestión administrativa no se desarrolla de manera eficiente, lo cual podría explicar las deficiencias en la calidad de atención hacia el usuario.

Además, se muestra el nivel de calidad de servicio, es medio en 48 %, bajo en 29 % y alto en 23 %. Dichos resultados se deben a que el personal no tiene una adecuada capacidad de respuesta al usuario, considerando que el servicio no es fiable, con deficiencias en la infraestructura, demoras en la entrega de trámites. Resultados coinciden con lo expuesto por Balcázar (2020) que encontró que el 68% se encuentra insatisfecho debido a que consideran que la calidad de servicio es mala, lo cual estuvo sostenido en la falta de personal especializado para atender las diferentes consultas y emergencia de salud, lo cual no garantiza una recuperación exitosa y la intervención inmediata cuando lo necesitan. Asimismo, sostuvieron que en reiteradas ocasiones se ha visto que la entidad no cuenta con los medicamentos necesarios para hacer frente a las necesidades de salud lo cual ha conllevado a que los pacientes tengan que buscarlos en establecimientos externos lo cual incrementa los costos y la insatisfacción. Además, Guadalupe et al. (2019) hace mención que los usuarios encuestados afirmaron que se encuentren insatisfechos con la calidad de servicio brindada por la entidad, lo cual es provocado por la falta de equipamiento que ayude a entregar las condiciones necesarias para la atención de los pacientes de modo que se incremente las posibilidades de recuperación, pues manifestaron que en algunas ocasiones no hay una buena higiene, materializados en que los espacios públicos y servicios higiénicos se encuentran en mal estado, lo cual representa un peligro para la salud mediante la exposición a contraer enfermedades que puedan afectarlos negativamente. Además, Malpartida et al. (2021) menciona que de acuerdo a los análisis realizados, en el periodo comprendido desde el año 2017 al primer trimestre del 2020 se ha mantenido el mismo nivel sobre la cobertura

de los servicios de salud a las personas aseguradas; sin embargo se notó un considerable deterioro en la calidad de atención prestada al público, el cual se encuentra representado por la largas colas de espera para ser atendidos. Se ha notado un colapso del sistema de salud, pero muchos pacientes afirmaron que sus citas se han sido programadas para fechas muy distantes, los cuales incluso llegan a meses de retraso, lo cual no ayuda a garantizar una atención adecuada pertinente en el tiempo adecuado, generando malestar e insatisfacción en los usuarios. Coloma, et al (2019) menciona que respecto a la gestión administrativa, el 77% de los pacientes que acudieron al centro médico, manifestaron que se sienten satisfechos con el desarrollo de los procedimientos administrativos desarrollados de manera interna, el 73% afirmaron estar satisfechos con el nivel equipamiento e de infraestructura de la entidad; en cuanto a la satisfacción por la calidad de los servicios prestados, el 81% afirmaron estar conformes; resaltaron que el personal médico se encuentra debidamente capacitado para atender las consultas. También sostuvieron que parte de su conformidad se debe a que la entidad siempre se encuentra en buenas condiciones higiénicas, las camillas se encuentran limpias y los espacios comunes están debidamente ventilados. De esta manera se afirma que la gestión administrativa cumple un rol muy importante para mejorar la calidad de servicio.

Asimismo, se demostró que existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en un Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,989 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor = 0.01); además, solo el 97.81 % de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio, existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y calidad de servicio en un Hospital Santa Gema de Yurimaguas – 2021, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.976, 0.976 y 0.958 (correlación positiva muy alta) y un 0.880 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor = 0.01) en todas las correlaciones. Indicando, que, a mejor gestión administrativa, mejor será la

calidad de servicio. Resultados coinciden con lo expuesto por Vela (2020), quien hace mención que después de haber obtenido un valor de correlación igual a 0.518, se determinó que las variables se correlacionan de manera positiva dentro de un nivel medio, lo cual conllevó a establecer que, a medida que se mejore la gestión administrativa dentro de la entidad y esta pueda ofrecer una mejor calidad de atención a los pacientes. Como resultado de la optimización de procedimientos internos que conlleven a mejorar la calidad de servicio como parte de sus responsabilidades inherentes. Por último, Espinoza (2019) menciona que después de haber obtenido un valor de correlación Pearson igual a 0.900 se determinó que las variables poseen un alto nivel de correlación, el cual conllevó a establecer que, a medida que la entidad logre potenciar las actividades para la gestión administrativa eficiente, podrán lograr el mejoramiento de sus procesos de atención, el cual la ayudará a brindar una mejor calidad de servicio que satisfaga las necesidades de los usuarios. Por lo tanto, se determinó la importancia de la gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad de servicio en la entidad.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en un Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021., ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,989 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor = 0.01); además, solo el 97.81 % de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio.
- 6.2.** El nivel de nivel de gestión administrativa, es medio en 48 %, bajo en 32 % y alto en 20 %.
- 6.3.** El nivel de calidad de servicio, es medio en 48 %, bajo en 29 % y alto en 23 %.
- 6.4.** Existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y calidad de servicio en un Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.976, 0.976 y 0.958 (correlación positiva muy alta) y un 0.880 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor = 0.01) en todas las correlaciones.

## VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al director del Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021, que las actividades propuestas, deben estar contempladas en el plan operativo anual para que ayuden cumplir los objetivos institucionales del PEI, y también comprometer los presupuestos para su realización.
- 7.2. Al jefe del Órgano de Control interno, comunicar de manera oportuna los hallazgos y deficiencias encontradas, como mecanismo de prevención para evitar errores y/o malversación de los recursos públicos, evitar que los procesos queden inconclusos o que las actividades no se desarrollen en aras de cumplir los objetivos institucionales.
- 7.3. Al director del Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021, gestionar la disponibilidad de insumos médicos y medicamentos para atender las necesidades de los pacientes. Asimismo, gestionar la contratación de mayor personal especializado para atender a los pacientes que acuden hacia el hospital para ser atendidos y no merme la calidad de atención que se busca brindar.
- 7.4. Al jefe de personal, capacitar al personal para que este brinde una adecuada capacidad de respuesta al usuario, considerando que el servicio debe ser fiable, como también se debe evitar demoras en la entrega de trámites de los mismos, además de implementar un instrumento de medición de la atención brindada para corregir dichas falencias.

## REFERENCIAS

- Aliaga, S. y Alcas, N. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima*. (Artículo científico). *Innova Research Journal*. Lima, Perú. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1490/1820>
- Anchelia, V., Inga, M., Olivares, P. y Escalante, J. (2021). *La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas*. *Propósitos y Representaciones*.  
<https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/899/1200>
- Aniorte, N. (2013). Servicios de Calidad. [http://www.aniorte-nic.net/apunt\\_gest\\_serv\\_sanit\\_4.htm](http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm)
- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Revista Dominio de las Ciencias* (3), 72-83. doi:10.23857/dc.v3i3.mon.627
- Aritonang, D. (2017). The Impact of E-Government System on Public Service Quality in indonesia. *European Scientific Journal* (13), 35-99. doi:10.19044/esj.2017.v13n35p99
- Balcazar, A. (2020). *Gestión administrativa en entidades sociales del estado E.S.E. hospitales de Cundinamarca*. (artículo científico). *Lúmina* 21. Cundinamarca, Colombia.  
<https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/Lumina/article/view/3444/6034>
- Beltrán, C. (2008). *Gestión Administrativa*. (6ª ed.). Madrid: Morata.
- Bollet, F.; Da Silva, G.; Chenet, M. (2020). Calidad del servicio y satisfacción de los clientes del terminal portuario logístico peruano del oriente, Pucallpa, Perú. (Artículo científico). Universidad Privada de Pucallpa, Perú. <https://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVa/article/view/170/155>

- Burgos, S. V., & Morocho Revolledo, T. C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22 - 39. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F. y Michelle, T. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información Tecnológica*. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000100161>
- Castellano, S., Peña, O. & Suárez, D. (2019). *Calidad de servicio en centros maternopediátricos del estado Zulia en Venezuela*. *Revista Venezolana de Gerencia*.  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29059356006/29059356006.pdf>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la Administración*. (8a ed.). México: Editorial Mexicana
- Coloma, S., Fajardo, L. y Vásquez, C. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador*. (artículo científico). *Boletín de malariología y salud ambiental*. Guayaquil, Ecuador.  
<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5157/1/Coloma%20Espinoza%20Sandra%20%281%29.pdf>
- Duque, 2005. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. Vol. 15, núm. 25, enero-junio, pp. 64- 80. Bogotá, Colombia.
- Espinoza, S. (2019). *Gestión administrativa y su relación con la satisfacción del paciente en la Micro Red de Salud Tarapoto, 2018*. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31401/Espinoza\\_GS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31401/Espinoza_GS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Galarza, M. y Mora, J. (2020). Gestión administrativa, la sostenibilidad de las agrupaciones rurales en la provincia de los Ríos – Ecuador. *Dilemas Contemporáneos*, 21.

<http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=2481f8a1-31f5-4a69-9af6-f967f643d5a5%40pdc-v-sessmgr05>

García, R. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 Ministerio de Salud, Tarapoto 2020*. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56774/Garc%c3%ada\\_GRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56774/Garc%c3%ada_GRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

González, S., Viteri, D., Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). *Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo*. Revista Universidad y Sociedad. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

González, R. (2015). Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual. Ciencia e Ingeniería Neogranadina, 25(1), 113-115. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5136105.pdf>

Guadalupe, F., Suarez, G., Guerrero, G. y Yanca, C. (2019). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general instituto ecuatoriano de seguridad social milagro; 2018*. (artículo científico). Ciencia Digital. Milagro, Ecuador. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/621/1499>

Guillen, A. (2007). Plan de calidad para la atención y servicio al usuario de la unidad de patología cervical del hospital universitario de coro del dr. Alfredo Van Grieken. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Instituto de Investigación el Pacífico (2005) *Gestión administrativa en las instituciones*. (1°Ed). México: Pearson

- Koonntz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. (14 va ed.). Mc Graw Hill.
- Lara, J. (2017). *Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal- Cantón Manta*. Revista ECA Sinergia. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.  
<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/download/780/966/>
- Malpartida, J., Tarmeño, L. y Olmos, D. (2021). *Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud*. (artículo científico). Revista de investigación científica y tecnológica Alpha Centauri. Lima, Perú.  
<https://journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/28/27>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, Año 17 – Nº 33 – octubre 2014. pp. 181-209. Universidad Católica Boliviana “San Pablo”, Unidad Académica Regional Cochabamba.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Mejías, A., Godoy , E., & Piña, R. (2018). *Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento*. Revista Compendium.  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/880/88055200020/88055200020.pdf>
- Mendoza, A. (2017). *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta*. *Revista Científica: Dominio de Las Ciencias*.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6325898.pdf>
- Monroy, M. y Urcádiz, F. (2018). *Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México*. *Investigación Administrativa*.  
<https://doi.org/10.35426/iav48n123.06>

- Montes, J. y Pulla, C. (2019). *La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. Caso de estudio taller Dipromax de la ciudad de Santo Domingo*. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=8fa2f091-b75c-48b1-be8f-9c03bb9d26fd%40sdc-v-sessmgr02>
- Mora, C.E. (2011) La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Revista Brasileira de Marketing, vol. 10, núm. 2, mayo-agosto, 2011, pp. 146-162. Universidad e Nove de Julho São Paulo, Brasil. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Morán, E. (2017). La Calidad del Servicio al cliente externo administrativo vinculado al incremento de las ventas en el Grupo Santillana. Revista Multidisciplinaria de Investigación (9), 82-105. Obtenido de <http://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/221/168>
- Olvera, LL. & Scherer, A. (2009) El cliente y la calidad en el servicio. (1° Ed). Mexico: Editorial Trillas Sa De Cv,
- Orellana, D., Erazo, J., Narvárez, C. y Mantovelle, M. (2019). Gestión administrativa, elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte. Visionario Digital. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/639/1545>
- Paredes, L. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana*. Revista Recien. <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/4>
- Pérez, V. (2010). Calidad Total en la Atención Al Cliente. (1°Ed). España: Ideas propias Editorial S.L.
- Pincay, Y. (2020) Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES

comercializadoras. Una mirada en Ecuador (artículo científico). Las ciencias, Ecuador

Ramírez, C. (2016). *Fundamentos de Administración de Empresas*. ECOE Ediciones.

Robledo, H., Meljem, J., Fajardo, G., y Olvera, D. (2012). De la idea al concepto en la calidad en los servicios de salud. *Revista Conamed*.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4175520.pdf>

Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C. y Hernández, H. (2020). *Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas*. Información Tecnológica. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000400221>

Salguero, N. y García, C. (2018). *Gestión Administrativa Eficiente*. Polo Del Conocimiento.  
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/748/923>

Samaniego, D. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018*. (tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31862/Samaniego\\_HDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31862/Samaniego_HDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, J. (2011). *Administración*. (8ª ed.). México. Editorial Pearson Prentice Hall.

Torres, C., Saleté, M. y Sepúlveda, J. (2018). *Percepción de la calidad del servicio de atención primaria de salud chileno*. Revista de ingeniería industrial.  
<http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/3812/3613>

Torres, M., Vásquez, C. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium* [en línea]. 2015, 18(35), 57-76 ISSN: 1317- 6099. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>

Vargas, V., Valecillos, J. y Hernández, C. (2013). *Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición*. Revista de Ciencias Sociales.

<https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>

Vargas, M. y Aldana, L. (2014). *Calidad y servicios. Conceptos y herramientas*. Segunda edición. Ecoe Ediciones. <https://bit.ly/2Bo3E3G>

Vela, J. (2020). *Gestión administrativa en la calidad de atención en los servicios del hospital amazónico de Yarinacocha, 2019*. (artículo científico). In Crescendo. Pucallpa, Perú.  
<https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2264/1566>

Zeithaml, V., Parasumary, A. y Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios*.  
[https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD\\_TOTAL\\_EN\\_LA\\_GESTIÓN\\_DE\\_SERVICIOS](https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_GESTIÓN_DE_SERVICIOS)

# **ANEXOS**

### Matriz de Operacionalización de variables

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>V1:</b> Gestión administrativa	Koonntz, Weihrich y Cannice (2012) lo conceptualizan como el proceso compuesto por cuatro procesos básicos que son: planificación, organización, dirección y control que conforman el proceso administrativo. (p. 4).	Es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados.	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>) Determinar objetivos</li> <li>) Visión del futuro</li> <li>) Línea de acción concretas</li> <li>) Proyectar al futuro</li> <li>) Definición de Estrategias</li> </ul>	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>) Conjunto organizado</li> <li>) Determinar las tareas</li> <li>) Fines establecidos</li> <li>) Conjunto de objetivos planeados</li> <li>) Máxima eficiencia</li> </ul>	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>) Relaciones interpersonales</li> <li>) Impartir instrucciones</li> <li>) Prácticas de adoctrinamiento</li> <li>) Logros a través de la comunicación</li> <li>) Alcanzar el mayor rendimiento</li> </ul>	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>) Control sobre lo planeado</li> <li>) Tomar medidas correctivas</li> <li>) Ejecución de acuerdo a lo programado</li> <li>) Verificación de desempeño</li> <li>) Regular las actividades</li> </ul>	
<b>V2:</b> Calidad de servicio	Zeithaml, Parasumary y Berry (1992), mencionan que la calidad de servicio es momentánea, puede medirse difícilmente. Los servicios de intangibilidad propios originan ser observados de forma subjetiva en gran medida. Por último, la calidad	La calidad en el servicio es el grado en el que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al servicio	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>) Apariencia de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación</li> </ul>	Ordinal
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>) Habilidad para desempeñar el servicio confiable correctamente.</li> </ul>	

	observada se evalúa (alta o baja) en el marco de una confrontación, con respecto a la grandiosidad o superioridad relativas de los bienes y/o servicios que el cliente observa como interinos. (p. 16)		Seguridad	) Disponibilidad para ayudar a los usuarios/as.	
			Responsabilidad	) Conocimiento y cortesía	
			Confiabilidad	) Cuidado y atención personalizada	

**Fuente:** *Elaboración propia*



## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario sobre gestión administrativa

Estimado (a) amigo (a) con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la Gestión Administrativa y calidad de servicio en un Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

El significado de cada número es el siguiente. Nunca = 1; Casi Nunca= 2; A veces = 3; Casi siempre= 4 y Siempre = 5

Preguntas		Escala de medición				
		S	C S	AV	C N	N
<b>Dimensión uno: PLANEACIÓN</b>						
1	Los procedimientos internos del sector están identificados en el servicio de Emergencia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas.					
2	Tiene conocimiento de las funciones de los trabajadores de Salud en el servicio de Emergencia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas					
3	El personal administrativo y asistencial es evaluado en sus funciones por el personal directivo en el servicio del Hospital Santa Gema de Yurimaguas					
4	El personal administrativo y asistencial es reconocido por la Entidad, cuando cumple plenamente sus funciones en el servicio del Hospital Santa Gema de Yurimaguas					
5	La Institución actualmente cumple con la demanda, prontitud y calidad en atención del usuario en el servicio del Hospital Santa Gema de Yurimaguas					
<b>Dimensión dos: ORGANIZACIÓN</b>		S	C S	AV	C N	N
6	Las políticas públicas de administración del personal tanto administrativo como asistencial, son comunicadas a los					

	usuarios del servicio del Hospital Santa Gema de Yurimaguas					
7	El personal administrativo y asistencial es supervisado por los funcionarios sobre el cumplimiento de sus funciones en el servicio del Hospital Santa Gema de Yurimaguas					
8	El presupuesto asignado a la Institución es ejecutado de acuerdo a lo planeado e informado de los resultados a los usuarios en el servicio del Hospital Santa Gema de Yurimaguas					
9	El usuario tiene derecho a recibir una atención de calidad por parte de la Institución de acuerdo a las normas de salud en el servicio del Hospital Santa Gema de Yurimaguas					
10	La institución periódicamente capacita al personal administrativo y asistencial para el cumplimiento de sus funciones, y para beneficio de los usuarios en el servicio del Hospital Santa Gema de Yurimaguas					
<b>Dimensión tres: DIRECCIÓN</b>		<b>S</b>	<b>C S</b>	<b>AV</b>	<b>C N</b>	<b>N</b>
11	La Entidad capacita, actualiza y evalúa al personal administrativo y asistencial para mejorar la atención de los usuarios en el servicio del Hospital Santa Gema de Yurimaguas					
12	La Entidad evalúa la gestión del personal en las funciones de su cargo para corregir y brindar una mejor atención en el servicio del Hospital Santa Gema de Yurimaguas					
13	La entidad instruye al personal administrativo y asistencial en metodologías asistenciales para mejorar la atención de los usuarios en el servicio del Hospital Santa Gema de Yurimaguas					
14	Capacita al personal y certifica para una mejora en sus funciones en beneficio de los usuarios en el servicio del Hospital Santa Gema de Yurimaguas					
15	El trabajador es capacitado en el proceso de sistematización de la información para su archivo en el sistema de la entidad en beneficio de los pacientes y					

	funcionarios del servicio del Hospital Santa Gema de Yurimaguas					
<b>Dimensión cuatro: CONTROL</b>		<b>S</b>	<b>C S</b>	<b>AV</b>	<b>C N</b>	<b>N</b>
16	Las exigencias de los usuarios son difundidas sistemáticamente para su atención y responder inmediatamente, mediante programas de salud para beneficios de los usuarios en el servicio del Hospital Santa Gema de Yurimaguas					
17	Los trabajadores aparte de atender a los usuarios, lo instruyen para una mejor atención en beneficio de los usuarios en el servicio del Hospital Santa Gema de Yurimaguas					
18	La relación de la Entidad con los centros de salud cercanos es de conocimiento del usuario					
19	La entidad recibe el apoyo de las empresas privadas para las acciones de atención a la población en el servicio del Hospital Santa Gema de Yurimaguas					
20	La entidad esta vigilante a las necesidades de salud de la comunidad en el servicio del Hospital Santa Gema de Yurimaguas					

### Cuestionario sobre calidad de servicio

Estimado (a) amigo (a) con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la Gestión Administrativa y calidad de servicio en un Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

El significado de cada número es el siguiente. Totalmente en desacuerdo = 1; En desacuerdo= 2; Ni en acuerdo ni en desacuerdo = 3; De acuerdo= 4 y Totalmente de acuerdo= 5

	Preguntas	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión uno: ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
1	Los equipos del Hospital Santa Gema son modernos					
2	Las instalaciones físicas del Hospital Santa Gema son visualmente atractivas					
3	La presentación del personal es buena en el Hospital Santa Gema					
4	Los materiales del Hospital Santa Gema son visualmente atractivos					
5	Los horarios de atención del Hospital Santa Gema son convenientes					
<b>Dimensión dos: EMPATÍA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	El Hospital Santa Gema le brinda atención individualizada					
7	El Hospital Santa Gema cuenta con personal que brinda atención personal.					
8	El Hospital Santa Gema se preocupa de cuidar los intereses de sus pacientes					
9	El personal del Hospital Santa Gema entiende sus necesidades específicas.					
<b>Dimensión tres: SEGURIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

10	El comportamiento del personal le inspira confianza					
11	Se siente seguro en la clínica de hemodiálisis					
12	El personal lo trata con cortesía.					
13	El personal cuenta con conocimiento para responder a las consultas					
<b>Dimensión cuatro: RESPONSABILIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	El personal del Hospital Santa Gema brinda el servicio con prontitud.					
15	El personal del Hospital Santa Gema se muestra dispuesto a ayudarlo					
16	El personal del Hospital Santa Gema nunca está demasiado ocupado para no atenderlo.					
<b>Dimensión cinco: CONFIABILIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	El Hospital Santa Gema cumple a tiempo lo programado					
18	Cuando tiene un problema en el Hospital Santa Gema muestra sincero interés por resolverlo					
19	El Hospital Santa Gema desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.					
20	El Hospital Santa Gema proporciona sus servicios en la oportunidad prometida.					
21	El Hospital Santa Gema lo mantiene informado del momento en que realiza los servicios.					

# VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

**Apellidos y nombres del experto:** Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl  
**Institución donde labora** : Universidad Nacional de San Martín  
**Especialidad** : Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial  
**Instrumento de evaluación** : Cuestionario **Gestión Administrativa**  
**Autor del instrumento** : Lirida Panduro Ismiño

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión Administrativa</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable <b>Gestión Administrativa</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión Administrativa</b> .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión Administrativa</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					45	

Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** El instrumento muestra coherencia metodológica por lo que procede su aplicación.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.5 BUENA

Tarapoto, 29 de septiembre de 2021

  
 U. N. S. M. Segundo Rodríguez M.  
 Celg. CLAD 7097

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

**Apellidos y nombres del experto:** Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl  
**Institución donde labora** : Universidad Nacional de San Martín  
**Especialidad** : Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial  
**Instrumento de evaluación** : Cuestionario **Calidad de Servicio**  
**Autor del instrumento** : Fiorella Karina Sangama Pisco

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable <b>Calidad de Servicio</b> , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de Servicio</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable <b>Calidad de Servicio</b> , dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de Servicio</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de Servicio</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** El instrumento muestra coherencia metodológica por lo que procede su aplicación.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.4 BUENA

Tarapoto, 29 de septiembre de 2021

  
 Sr. Sr. Sr. Segundo Rodríguez M.  
 Celg. CLAD 7097

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Muñoz Ocas Alcides  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo / UNSM  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **Gestión Administrativa**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Panduro Ismifo, Lirida

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión Administrativa</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión Administrativa</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión Administrativa</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Si es Aplicable por que las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto 28 de Setiembre de 2021



Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Muñoz Ocas Alcides  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo / UNSM  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **calidad de servicio**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Panduro Ismiño, Lirida

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>calidad de servicio</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>calidad de servicio</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>calidad de servicio</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Si es Aplicable por que las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto 28 de Setiembre de 2021



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

REG. C. 11544

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Cedamanos Saavedra Nicol Lisbeth  
 Institución donde labora : Instituto Superior Tecnológico Privado Ciro Alegria  
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **Gestión Administrativa**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Panduro Ismiño, Lirida

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión Administrativa</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión Administrativa</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable <b>Gestión Administrativa</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Si es Aplicable por que las Variables mantienen concordancia con los criterios que se plantean en la Investigación

4.8

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto 28 de Setiembre de 2021



CONSEJO REGULADOR  
 REGUC 013121

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Cedamano Saavedra Nicol Lisbeth  
 Institución donde labora : Instituto Superior Tecnológico Privado Ciro Alegria  
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **calidad de servicio**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Panduro Ismiño, Lirida

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>calidad de servicio</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>calidad de servicio</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>calidad de servicio</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Si es Aplicable por que las Variables mantienen concordancia con los criterios que se plantean en Investigación

4.7

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

Tarapoto 28 de Setiembre de 2021

  
  
 Sello personal y firma

## Constancia de autorización



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Yurimaguas, 13 de Octubre del 2021

CARTA N° 013-2021/GRL/DRSL/30.37.16.01

A: C.P.C. LIRIDA PANDURO ISMIÑO

MAESTRANDA DE POSGRADO DE LA UCV-TARAPOTO

ASUNTO: Concede Permiso para Ejecutar Trabajo de Investigación

REFERENCIA: Solicitud de Permiso

\*\*\*\*\*

En atención al documento de la referencia, la Dirección General del Hospital Santa Gema de Yurimaguas concede la AUTORIZACIÓN respectiva para realizar el trabajo de investigación, y para la publicación de identidad en los resultados de las investigaciones a fin de que la maestranda de Pos Grado de la Universidad Cesar Vallejo-Tarapoto, pueda Ejecutar su Trabajo de Investigación de Grado titulado "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN UN HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS, LORETO - 2021", a fin de tener acceso a los ambientes de los diferentes servicios del Hospital Santa Gema de Yurimaguas así mismo se le comunica que al término de la investigación 01 ejemplar de su Tesis entregará a la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación para formar parte de la Biblioteca.

Atentamente,



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE LORETO  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE YURIMAGUAS  
HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS

.....  
M.C. VICTOR MARIO QUINONES MONTENEGRO  
DIRECTOR EJECUTIVO H.S.G.Y.  
C.M.P. 925162 R.N.E. 922698

CC  
Archivo  
VM3M/ERE/nmb

## BASES DE DATOS

### V1: Gestión Administrativa

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	sub total	p6	p7	p8	p9	p10	sub total	p11	p12	p13	p14	p15	sub total	p16	p17	p18	p19	p20	sub total	total
1	2	2	3	2	2	11	2	3	3	2	3	13	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	2	10	45
2	3	4	3	4	4	18	4	3	3	4	3	17	3	4	4	3	4	18	4	3	4	4	4	19	72
3	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	9	2	2	1	2	2	9	37
4	2	2	3	2	3	12	2	3	3	1	2	11	2	2	2	3	3	12	2	2	3	1	2	10	45
5	4	3	3	3	4	17	3	3	3	1	3	13	4	3	3	3	4	17	3	4	4	1	3	15	62
6	2	1	1	1	1	6	1	1	1	3	2	8	2	1	1	1	1	6	1	2	1	3	1	8	28
7	1	1	2	1	2	7	1	2	2	4	3	12	1	1	1	2	2	7	1	1	2	4	1	9	35
8	3	3	4	3	3	16	3	4	4	4	4	19	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	3	16	67
9	2	1	2	1	2	8	1	2	2	3	3	11	2	1	1	2	2	8	1	2	2	3	1	9	36
10	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	77
11	3	3	2	3	3	14	3	2	2	4	3	14	3	3	3	2	3	14	3	3	3	4	3	16	58
12	3	4	4	4	5	20	4	4	4	1	1	14	3	4	4	4	5	20	4	3	5	1	4	17	71
13	5	5	4	5	5	24	5	4	4	2	2	17	5	5	5	4	5	24	5	5	5	2	5	22	87
14	5	4	4	4	4	21	4	4	4	3	4	19	5	4	4	4	4	21	4	5	4	3	4	20	81
15	2	3	2	3	4	14	3	2	2	2	2	11	2	3	3	2	4	14	3	2	4	2	3	14	53
16	2	2	3	2	2	11	2	3	3	4	4	16	2	2	2	3	2	11	2	2	2	4	2	12	50
17	3	4	3	4	4	18	4	3	3	3	3	16	3	4	4	3	4	18	4	3	4	3	4	18	70
18	2	2	2	2	1	9	2	2	2	5	4	15	2	2	2	2	1	9	2	2	1	5	2	12	45
19	3	2	2	2	1	10	2	2	2	5	5	16	3	2	2	2	1	10	2	3	1	5	2	13	49
20	2	4	4	4	3	17	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	3	17	4	2	3	4	4	17	71
21	3	1	3	1	1	9	1	3	3	3	3	13	3	1	1	3	1	9	1	3	1	3	1	9	40
22	4	3	3	3	4	17	3	3	3	2	3	14	4	3	3	3	4	17	3	4	4	2	3	16	64
23	3	2	3	2	3	13	2	3	3	4	4	16	3	2	2	3	3	13	2	3	3	4	2	14	56
24	3	3	2	3	3	14	3	2	3	2	2	12	3	3	3	2	3	14	3	3	3	2	3	14	54

25	3	4	3	3	3	16	4	3	3	2	2	14	3	4	3	3	3	16	4	3	3	2	3	15	61
26	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	4	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	6	25
27	2	2	1	2	2	9	2	1	2	2	2	9	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	10	37
28	4	3	3	4	4	18	3	3	4	3	3	16	4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	4	18	70
29	2	2	1	2	2	9	2	1	2	3	3	11	2	2	2	1	2	9	2	2	2	3	2	11	40
30	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	83
31	3	3	3	2	2	13	3	3	2	4	4	16	3	3	2	3	2	13	3	3	2	4	2	14	56
32	4	5	4	4	4	21	5	4	4	5	5	23	4	5	4	4	4	21	5	4	4	5	4	22	87
33	5	5	5	4	4	23	5	5	4	3	3	20	5	5	4	5	4	23	5	5	4	3	4	21	87
34	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	77
35	3	3	3	2	2	13	4	3	2	3	3	15	3	3	2	3	2	13	4	3	2	3	2	14	55
36	3	2	2	3	3	13	2	2	3	3	3	13	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	3	14	53
37	4	4	4	3	3	18	4	4	3	3	3	17	4	4	3	4	3	18	4	4	3	3	3	17	70
38	2	2	2	2	2	10	1	2	2	4	4	13	2	2	2	2	2	10	1	2	2	4	2	11	44
39	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	38
40	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	78
41	2	1	1	3	3	10	1	1	3	3	4	12	2	1	3	1	3	10	1	2	3	3	3	12	44
42	3	4	3	3	3	16	4	3	3	5	5	20	3	4	3	3	3	16	4	3	3	5	3	18	70
43	3	3	2	3	3	14	3	2	3	4	4	16	3	3	3	2	3	14	3	3	3	4	3	16	60
44	5	5	5	4	4	23	5	5	4	3	3	20	5	5	4	5	4	23	5	5	4	3	4	21	87
45	2	2	3	2	2	11	2	3	3	2	3	13	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	2	10	45
46	3	4	3	4	4	18	4	3	3	4	3	17	3	4	4	3	4	18	4	3	4	4	4	19	72
47	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	9	2	2	1	2	2	9	37
48	2	2	3	2	3	12	2	3	3	1	2	11	2	2	2	3	3	12	2	2	3	1	2	10	45
49	4	3	3	3	4	17	3	3	3	1	3	13	4	3	3	3	4	17	3	4	4	1	3	15	62
50	2	1	1	1	1	6	1	1	1	3	2	8	2	1	1	1	1	6	1	2	1	3	1	8	28
51	1	1	2	1	2	7	1	2	2	4	3	12	1	1	1	2	2	7	1	1	2	4	1	9	35
52	3	3	4	3	3	16	3	4	4	4	4	19	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	3	16	67
53	2	1	2	1	2	8	1	2	2	3	3	11	2	1	1	2	2	8	1	2	2	3	1	9	36

54	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	77
55	3	3	2	3	3	14	3	2	2	4	3	14	3	3	3	2	3	14	3	3	3	4	3	16	58
56	3	4	4	4	5	20	4	4	4	1	1	14	3	4	4	4	5	20	4	3	5	1	4	17	71
57	5	5	4	5	5	24	5	4	4	2	2	17	5	5	5	4	5	24	5	5	5	2	5	22	87
58	5	4	4	4	4	21	4	4	4	3	4	19	5	4	4	4	4	21	4	5	4	3	4	20	81
59	2	3	2	3	4	14	3	2	2	2	2	11	2	3	3	2	4	14	3	2	4	2	3	14	53
60	2	2	3	2	2	11	2	3	3	4	4	16	2	2	2	3	2	11	2	2	2	4	2	12	50
61	3	4	3	4	4	18	4	3	3	3	3	16	3	4	4	3	4	18	4	3	4	3	4	18	70
62	2	2	2	2	1	9	2	2	2	5	4	15	2	2	2	2	1	9	2	2	1	5	2	12	45
63	3	2	2	2	1	10	2	2	2	5	5	16	3	2	2	2	1	10	2	3	1	5	2	13	49
64	2	4	4	4	3	17	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	3	17	4	2	3	4	4	17	71
65	3	1	3	1	1	9	1	3	3	3	3	13	3	1	1	3	1	9	1	3	1	3	1	9	40
66	4	3	3	3	4	17	3	3	3	2	3	14	4	3	3	3	4	17	3	4	4	2	3	16	64
67	3	2	3	2	3	13	2	3	3	4	4	16	3	2	2	3	3	13	2	3	3	4	2	14	56
68	3	3	2	3	3	14	3	2	3	2	2	12	3	3	3	2	3	14	3	3	3	2	3	14	54
69	3	4	3	3	3	16	4	3	3	2	2	14	3	4	3	3	3	16	4	3	3	2	3	15	61
70	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	4	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	6	25
71	2	2	1	2	2	9	2	1	2	2	2	9	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	10	37
72	4	3	3	4	4	18	3	3	4	3	3	16	4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	4	18	70
73	2	2	1	2	2	9	2	1	2	3	3	11	2	2	2	1	2	9	2	2	2	3	2	11	40
74	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	83
75	3	3	3	2	2	13	3	3	2	4	4	16	3	3	2	3	2	13	3	3	2	4	2	14	56
76	4	5	4	4	4	21	5	4	4	5	5	23	4	5	4	4	4	21	5	4	4	5	4	22	87
77	5	5	5	4	4	23	5	5	4	3	3	20	5	5	4	5	4	23	5	5	4	3	4	21	87
78	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	77
79	3	3	3	2	2	13	4	3	2	3	3	15	3	3	2	3	2	13	4	3	2	3	2	14	55
80	3	2	2	3	3	13	2	2	3	3	3	13	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	3	14	53
81	4	4	4	3	3	18	4	4	3	3	3	17	4	4	3	4	3	18	4	4	3	3	3	17	70
82	2	2	2	2	2	10	1	2	2	4	4	13	2	2	2	2	2	10	1	2	2	4	2	11	44

83	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	38
84	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	78
85	2	1	1	3	3	10	1	1	3	3	4	12	2	1	3	1	3	10	1	2	3	3	3	12	44
86	3	4	3	3	3	16	4	3	3	5	5	20	3	4	3	3	3	16	4	3	3	5	3	18	70
87	3	3	2	3	3	14	3	2	3	4	4	16	3	3	3	2	3	14	3	3	3	4	3	16	60
88	5	5	5	4	4	23	5	5	4	3	3	20	5	5	4	5	4	23	5	5	4	3	4	21	87
89	2	2	3	2	2	11	2	3	3	2	3	13	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	2	10	45
90	3	4	3	4	4	18	4	3	3	4	3	17	3	4	4	3	4	18	4	3	4	4	4	19	72
91	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	9	2	2	1	2	2	9	37
92	2	2	3	2	3	12	2	3	3	1	2	11	2	2	2	3	3	12	2	2	3	1	2	10	45
93	4	3	3	3	4	17	3	3	3	1	3	13	4	3	3	3	4	17	3	4	4	1	3	15	62
94	2	1	1	1	1	6	1	1	1	3	2	8	2	1	1	1	1	6	1	2	1	3	1	8	28
95	1	1	2	1	2	7	1	2	2	4	3	12	1	1	1	2	2	7	1	1	2	4	1	9	35
96	3	3	4	3	3	16	3	4	4	4	4	19	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	3	16	67
97	2	1	2	1	2	8	1	2	2	3	3	11	2	1	1	2	2	8	1	2	2	3	1	9	36
98	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	77
99	3	3	2	3	3	14	3	2	2	4	3	14	3	3	3	2	3	14	3	3	3	4	3	16	58
100	3	4	4	4	5	20	4	4	4	1	1	14	3	4	4	4	5	20	4	3	5	1	4	17	71
101	5	5	4	5	5	24	5	4	4	2	2	17	5	5	5	4	5	24	5	5	5	2	5	22	87
102	5	4	4	4	4	21	4	4	4	3	4	19	5	4	4	4	4	21	4	5	4	3	4	20	81
103	2	3	2	3	4	14	3	2	2	2	2	11	2	3	3	2	4	14	3	2	4	2	3	14	53
104	2	2	3	2	2	11	2	3	3	4	4	16	2	2	2	3	2	11	2	2	2	4	2	12	50
105	3	4	3	4	4	18	4	3	3	3	3	16	3	4	4	3	4	18	4	3	4	3	4	18	70
106	2	2	2	2	1	9	2	2	2	5	4	15	2	2	2	2	1	9	2	2	1	5	2	12	45
107	3	2	2	2	1	10	2	2	2	5	5	16	3	2	2	2	1	10	2	3	1	5	2	13	49
108	2	4	4	4	3	17	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	3	17	4	2	3	4	4	17	71
109	3	1	3	1	1	9	1	3	3	3	3	13	3	1	1	3	1	9	1	3	1	3	1	9	40
110	4	3	3	3	4	17	3	3	3	2	3	14	4	3	3	3	4	17	3	4	4	2	3	16	64
111	3	2	3	2	3	13	2	3	3	4	4	16	3	2	2	3	3	13	2	3	3	4	2	14	56

112	3	3	2	3	3	14	3	2	3	2	2	12	3	3	3	2	3	14	3	3	3	2	3	14	54
113	3	4	3	3	3	16	4	3	3	2	2	14	3	4	3	3	3	16	4	3	3	2	3	15	61
114	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	4	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	6	25
115	2	2	1	2	2	9	2	1	2	2	2	9	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	10	37
116	4	3	3	4	4	18	3	3	4	3	3	16	4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	4	18	70
117	2	2	1	2	2	9	2	1	2	3	3	11	2	2	2	1	2	9	2	2	2	3	2	11	40
118	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	83
119	3	3	3	2	2	13	3	3	2	4	4	16	3	3	2	3	2	13	3	3	2	4	2	14	56
120	4	5	4	4	4	21	5	4	4	5	5	23	4	5	4	4	4	21	5	4	4	5	4	22	87
121	5	5	5	4	4	23	5	5	4	3	3	20	5	5	4	5	4	23	5	5	4	3	4	21	87
122	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	77
123	3	3	3	2	2	13	4	3	2	3	3	15	3	3	2	3	2	13	4	3	2	3	2	14	55
124	3	2	2	3	3	13	2	2	3	3	3	13	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	3	14	53
125	4	4	4	3	3	18	4	4	3	3	3	17	4	4	3	4	3	18	4	4	3	3	3	17	70
126	2	2	2	2	2	10	1	2	2	4	4	13	2	2	2	2	2	10	1	2	2	4	2	11	44
127	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	38
128	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	78
129	2	1	1	3	3	10	1	1	3	3	4	12	2	1	3	1	3	10	1	2	3	3	3	12	44
130	3	4	3	3	3	16	4	3	3	5	5	20	3	4	3	3	3	16	4	3	3	5	3	18	70
131	3	3	2	3	3	14	3	2	3	4	4	16	3	3	3	2	3	14	3	3	3	4	3	16	60
132	5	5	5	4	4	23	5	5	4	3	3	20	5	5	4	5	4	23	5	5	4	3	4	21	87
133	2	2	3	2	2	11	2	3	3	2	3	13	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	2	10	45
134	3	4	3	4	4	18	4	3	3	4	3	17	3	4	4	3	4	18	4	3	4	4	4	19	72
135	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	9	2	2	1	2	2	9	37
136	2	2	3	2	3	12	2	3	3	1	2	11	2	2	2	3	3	12	2	2	3	1	2	10	45
137	4	3	3	3	4	17	3	3	3	1	3	13	4	3	3	3	4	17	3	4	4	1	3	15	62
138	2	1	1	1	1	6	1	1	1	3	2	8	2	1	1	1	1	6	1	2	1	3	1	8	28
139	1	1	2	1	2	7	1	2	2	4	3	12	1	1	1	2	2	7	1	1	2	4	1	9	35
140	3	3	4	3	3	16	3	4	4	4	4	19	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	3	16	67

141	2	1	2	1	2	8	1	2	2	3	3	11	2	1	1	2	2	8	1	2	2	3	1	9	36
142	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	77
143	3	3	2	3	3	14	3	2	2	4	3	14	3	3	3	2	3	14	3	3	3	4	3	16	58
144	3	4	4	4	5	20	4	4	4	1	1	14	3	4	4	4	5	20	4	3	5	1	4	17	71
145	5	5	4	5	5	24	5	4	4	2	2	17	5	5	5	4	5	24	5	5	5	2	5	22	87
146	5	4	4	4	4	21	4	4	4	3	4	19	5	4	4	4	4	21	4	5	4	3	4	20	81
147	2	3	2	3	4	14	3	2	2	2	2	11	2	3	3	2	4	14	3	2	4	2	3	14	53
148	2	2	3	2	2	11	2	3	3	4	4	16	2	2	2	3	2	11	2	2	2	4	2	12	50
149	3	4	3	4	4	18	4	3	3	3	3	16	3	4	4	3	4	18	4	3	4	3	4	18	70
150	2	2	2	2	1	9	2	2	2	5	4	15	2	2	2	2	1	9	2	2	1	5	2	12	45
151	3	2	2	2	1	10	2	2	2	5	5	16	3	2	2	2	1	10	2	3	1	5	2	13	49
152	2	4	4	4	3	17	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	3	17	4	2	3	4	4	17	71
153	3	1	3	1	1	9	1	3	3	3	3	13	3	1	1	3	1	9	1	3	1	3	1	9	40
154	4	3	3	3	4	17	3	3	3	2	3	14	4	3	3	3	4	17	3	4	4	2	3	16	64
155	3	2	3	2	3	13	2	3	3	4	4	16	3	2	2	3	3	13	2	3	3	4	2	14	56
156	3	3	2	3	3	14	3	2	3	2	2	12	3	3	3	2	3	14	3	3	3	2	3	14	54
157	3	4	3	3	3	16	4	3	3	2	2	14	3	4	3	3	3	16	4	3	3	2	3	15	61
158	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	4	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	6	25
159	2	2	1	2	2	9	2	1	2	2	2	9	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	10	37
160	4	3	3	4	4	18	3	3	4	3	3	16	4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	4	18	70
161	2	2	1	2	2	9	2	1	2	3	3	11	2	2	2	1	2	9	2	2	2	3	2	11	40
162	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	83
163	3	3	3	2	2	13	3	3	2	4	4	16	3	3	2	3	2	13	3	3	2	4	2	14	56
164	4	5	4	4	4	21	5	4	4	5	5	23	4	5	4	4	4	21	5	4	4	5	4	22	87
165	5	5	5	4	4	23	5	5	4	3	3	20	5	5	4	5	4	23	5	5	4	3	4	21	87
166	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	77
167	3	3	3	2	2	13	4	3	2	3	3	15	3	3	2	3	2	13	4	3	2	3	2	14	55
168	3	2	2	3	3	13	2	2	3	3	3	13	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	3	14	53
169	4	4	4	3	3	18	4	4	3	3	3	17	4	4	3	4	3	18	4	4	3	3	3	17	70

170	2	2	2	2	2	10	1	2	2	4	4	13	2	2	2	2	2	10	1	2	2	4	2	11	44
171	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	38
172	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	78
173	2	1	1	3	3	10	1	1	3	3	4	12	2	1	3	1	3	10	1	2	3	3	3	12	44
174	3	4	3	3	3	16	4	3	3	5	5	20	3	4	3	3	3	16	4	3	3	5	3	18	70
175	3	3	2	3	3	14	3	2	3	4	4	16	3	3	3	2	3	14	3	3	3	4	3	16	60
176	5	5	5	4	4	23	5	5	4	3	3	20	5	5	4	5	4	23	5	5	4	3	4	21	87
177	2	2	3	2	2	11	2	3	3	2	3	13	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	2	10	45
178	3	4	3	4	4	18	4	3	3	4	3	17	3	4	4	3	4	18	4	3	4	4	4	19	72
179	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	9	2	2	1	2	2	9	37
180	2	2	3	2	3	12	2	3	3	1	2	11	2	2	2	3	3	12	2	2	3	1	2	10	45
181	4	3	3	3	4	17	3	3	3	1	3	13	4	3	3	3	4	17	3	4	4	1	3	15	62
182	2	1	1	1	1	6	1	1	1	3	2	8	2	1	1	1	1	6	1	2	1	3	1	8	28
183	1	1	2	1	2	7	1	2	2	4	3	12	1	1	1	2	2	7	1	1	2	4	1	9	35
184	3	3	4	3	3	16	3	4	4	4	4	19	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	3	16	67
185	2	1	2	1	2	8	1	2	2	3	3	11	2	1	1	2	2	8	1	2	2	3	1	9	36
186	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	77
187	3	3	2	3	3	14	3	2	2	4	3	14	3	3	3	2	3	14	3	3	3	4	3	16	58
188	3	4	4	4	5	20	4	4	4	1	1	14	3	4	4	4	5	20	4	3	5	1	4	17	71
189	5	5	4	5	5	24	5	4	4	2	2	17	5	5	5	4	5	24	5	5	5	2	5	22	87
190	5	4	4	4	4	21	4	4	4	3	4	19	5	4	4	4	4	21	4	5	4	3	4	20	81
191	2	3	2	3	4	14	3	2	2	2	2	11	2	3	3	2	4	14	3	2	4	2	3	14	53
192	2	2	3	2	2	11	2	3	3	4	4	16	2	2	2	3	2	11	2	2	2	4	2	12	50
193	3	4	3	4	4	18	4	3	3	3	3	16	3	4	4	3	4	18	4	3	4	3	4	18	70
194	2	2	2	2	1	9	2	2	2	5	4	15	2	2	2	2	1	9	2	2	1	5	2	12	45
195	3	2	2	2	1	10	2	2	2	5	5	16	3	2	2	2	1	10	2	3	1	5	2	13	49
196	2	4	4	4	3	17	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	3	17	4	2	3	4	4	17	71
197	3	1	3	1	1	9	1	3	3	3	3	13	3	1	1	3	1	9	1	3	1	3	1	9	40
198	4	3	3	3	4	17	3	3	3	2	3	14	4	3	3	3	4	17	3	4	4	2	3	16	64

199	3	2	3	2	3	13	2	3	3	4	4	16	3	2	2	3	3	13	2	3	3	4	2	14	56
200	3	3	2	3	3	14	3	2	3	2	2	12	3	3	3	2	3	14	3	3	3	2	3	14	54
201	3	4	3	3	3	16	4	3	3	2	2	14	3	4	3	3	3	16	4	3	3	2	3	15	61
202	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	4	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	6	25
203	2	2	1	2	2	9	2	1	2	2	2	9	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	10	37
204	4	3	3	4	4	18	3	3	4	3	3	16	4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	4	18	70
205	2	2	1	2	2	9	2	1	2	3	3	11	2	2	2	1	2	9	2	2	2	3	2	11	40
206	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	83
207	3	3	3	2	2	13	3	3	2	4	4	16	3	3	2	3	2	13	3	3	2	4	2	14	56
208	4	5	4	4	4	21	5	4	4	5	5	23	4	5	4	4	4	21	5	4	4	5	4	22	87
209	5	5	5	4	4	23	5	5	4	3	3	20	5	5	4	5	4	23	5	5	4	3	4	21	87
210	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	77
211	3	3	3	2	2	13	4	3	2	3	3	15	3	3	2	3	2	13	4	3	2	3	2	14	55
212	3	2	2	3	3	13	2	2	3	3	3	13	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	3	14	53
213	4	4	4	3	3	18	4	4	3	3	3	17	4	4	3	4	3	18	4	4	3	3	3	17	70
214	2	2	2	2	2	10	1	2	2	4	4	13	2	2	2	2	2	10	1	2	2	4	2	11	44
215	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	38
216	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	78
217	2	1	1	3	3	10	1	1	3	3	4	12	2	1	3	1	3	10	1	2	3	3	3	12	44
218	3	4	3	3	3	16	4	3	3	5	5	20	3	4	3	3	3	16	4	3	3	5	3	18	70
219	3	3	2	3	3	14	3	2	3	4	4	16	3	3	3	2	3	14	3	3	3	4	3	16	60
220	5	5	5	4	4	23	5	5	4	3	3	20	5	5	4	5	4	23	5	5	4	3	4	21	87
221	2	2	3	2	2	11	2	3	3	2	3	13	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	2	10	45
222	3	4	3	4	4	18	4	3	3	4	3	17	3	4	4	3	4	18	4	3	4	4	4	19	72
223	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	9	2	2	1	2	2	9	37
224	2	2	3	2	3	12	2	3	3	1	2	11	2	2	2	3	3	12	2	2	3	1	2	10	45
225	4	3	3	3	4	17	3	3	3	1	3	13	4	3	3	3	4	17	3	4	4	1	3	15	62
226	2	1	1	1	1	6	1	1	1	3	2	8	2	1	1	1	1	6	1	2	1	3	1	8	28
227	1	1	2	1	2	7	1	2	2	4	3	12	1	1	1	2	2	7	1	1	2	4	1	9	35

228	3	3	4	3	3	16	3	4	4	4	4	19	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	3	16	67
229	2	1	2	1	2	8	1	2	2	3	3	11	2	1	1	2	2	8	1	2	2	3	1	9	36
230	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	77
231	3	3	2	3	3	14	3	2	2	4	3	14	3	3	3	2	3	14	3	3	3	4	3	16	58
232	3	4	4	4	5	20	4	4	4	1	1	14	3	4	4	4	5	20	4	3	5	1	4	17	71
233	5	5	4	5	5	24	5	4	4	2	2	17	5	5	5	4	5	24	5	5	5	2	5	22	87
234	5	4	4	4	4	21	4	4	4	3	4	19	5	4	4	4	4	21	4	5	4	3	4	20	81
235	2	3	2	3	4	14	3	2	2	2	2	11	2	3	3	2	4	14	3	2	4	2	3	14	53
236	2	2	3	2	2	11	2	3	3	4	4	16	2	2	2	3	2	11	2	2	2	4	2	12	50
237	3	4	3	4	4	18	4	3	3	3	3	16	3	4	4	3	4	18	4	3	4	3	4	18	70
238	2	2	2	2	1	9	2	2	2	5	4	15	2	2	2	2	1	9	2	2	1	5	2	12	45
239	3	2	2	2	1	10	2	2	2	5	5	16	3	2	2	2	1	10	2	3	1	5	2	13	49
240	2	4	4	4	3	17	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	3	17	4	2	3	4	4	17	71
241	3	1	3	1	1	9	1	3	3	3	3	13	3	1	1	3	1	9	1	3	1	3	1	9	40
242	4	3	3	3	4	17	3	3	3	2	3	14	4	3	3	3	4	17	3	4	4	2	3	16	64
243	3	2	3	2	3	13	2	3	3	4	4	16	3	2	2	3	3	13	2	3	3	4	2	14	56
244	3	3	2	3	3	14	3	2	3	2	2	12	3	3	3	2	3	14	3	3	3	2	3	14	54
245	3	4	3	3	3	16	4	3	3	2	2	14	3	4	3	3	3	16	4	3	3	2	3	15	61
246	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	4	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	6	25
247	2	2	1	2	2	9	2	1	2	2	2	9	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	10	37
248	4	3	3	4	4	18	3	3	4	3	3	16	4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	4	18	70
249	2	2	1	2	2	9	2	1	2	3	3	11	2	2	2	1	2	9	2	2	2	3	2	11	40
250	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	83
251	3	3	3	2	2	13	3	3	2	4	4	16	3	3	2	3	2	13	3	3	2	4	2	14	56
252	4	5	4	4	4	21	5	4	4	5	5	23	4	5	4	4	4	21	5	4	4	5	4	22	87
253	5	5	5	4	4	23	5	5	4	3	3	20	5	5	4	5	4	23	5	5	4	3	4	21	87
254	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	77
255	3	3	3	2	2	13	4	3	2	3	3	15	3	3	2	3	2	13	4	3	2	3	2	14	55
256	3	2	2	3	3	13	2	2	3	3	3	13	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	3	14	53

257	4	4	4	3	3	18	4	4	3	3	3	17	4	4	3	4	3	18	4	4	3	3	3	17	70
258	2	2	2	2	2	10	1	2	2	4	4	13	2	2	2	2	2	10	1	2	2	4	2	11	44
259	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	38
260	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	78
261	2	1	1	3	3	10	1	1	3	3	4	12	2	1	3	1	3	10	1	2	3	3	3	12	44
262	3	4	3	3	3	16	4	3	3	5	5	20	3	4	3	3	3	16	4	3	3	5	3	18	70
263	3	3	2	3	3	14	3	2	3	4	4	16	3	3	3	2	3	14	3	3	3	4	3	16	60
264	5	5	5	4	4	23	5	5	4	3	3	20	5	5	4	5	4	23	5	5	4	3	4	21	87
265	2	2	3	2	2	11	2	3	3	2	3	13	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	2	10	45
266	3	4	3	4	4	18	4	3	3	4	3	17	3	4	4	3	4	18	4	3	4	4	4	19	72
267	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	9	2	2	1	2	2	9	37
268	2	2	3	2	3	12	2	3	3	1	2	11	2	2	2	3	3	12	2	2	3	1	2	10	45
269	4	3	3	3	4	17	3	3	3	1	3	13	4	3	3	3	4	17	3	4	4	1	3	15	62
270	2	1	1	1	1	6	1	1	1	3	2	8	2	1	1	1	1	6	1	2	1	3	1	8	28
271	1	1	2	1	2	7	1	2	2	4	3	12	1	1	1	2	2	7	1	1	2	4	1	9	35
272	3	3	4	3	3	16	3	4	4	4	4	19	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	3	16	67
273	2	1	2	1	2	8	1	2	2	3	3	11	2	1	1	2	2	8	1	2	2	3	1	9	36
274	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	77
275	3	3	2	3	3	14	3	2	2	4	3	14	3	3	3	2	3	14	3	3	3	4	3	16	58
276	3	4	4	4	5	20	4	4	4	1	1	14	3	4	4	4	5	20	4	3	5	1	4	17	71
277	5	5	4	5	5	24	5	4	4	2	2	17	5	5	5	4	5	24	5	5	5	2	5	22	87
278	5	4	4	4	4	21	4	4	4	3	4	19	5	4	4	4	4	21	4	5	4	3	4	20	81
279	2	3	2	3	4	14	3	2	2	2	2	11	2	3	3	2	4	14	3	2	4	2	3	14	53
280	2	2	3	2	2	11	2	3	3	4	4	16	2	2	2	3	2	11	2	2	2	4	2	12	50
281	3	4	3	4	4	18	4	3	3	3	3	16	3	4	4	3	4	18	4	3	4	3	4	18	70
282	2	2	2	2	1	9	2	2	2	5	4	15	2	2	2	2	1	9	2	2	1	5	2	12	45
283	3	2	2	2	1	10	2	2	2	5	5	16	3	2	2	2	1	10	2	3	1	5	2	13	49
284	2	4	4	4	3	17	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	3	17	4	2	3	4	4	17	71
285	3	1	3	1	1	9	1	3	3	3	3	13	3	1	1	3	1	9	1	3	1	3	1	9	40

286	4	3	3	3	4	17	3	3	3	2	3	14	4	3	3	3	4	17	3	4	4	2	3	16	64
287	3	2	3	2	3	13	2	3	3	4	4	16	3	2	2	3	3	13	2	3	3	4	2	14	56
288	3	3	2	3	3	14	3	2	3	2	2	12	3	3	3	2	3	14	3	3	3	2	3	14	54
289	3	4	3	3	3	16	4	3	3	2	2	14	3	4	3	3	3	16	4	3	3	2	3	15	61
290	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	4	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	6	25
291	2	2	1	2	2	9	2	1	2	2	2	9	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	10	37
292	4	3	3	4	4	18	3	3	4	3	3	16	4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	4	18	70
293	2	2	1	2	2	9	2	1	2	3	3	11	2	2	2	1	2	9	2	2	2	3	2	11	40
294	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	83
295	3	3	3	2	2	13	3	3	2	4	4	16	3	3	2	3	2	13	3	3	2	4	2	14	56
296	4	5	4	4	4	21	5	4	4	5	5	23	4	5	4	4	4	21	5	4	4	5	4	22	87
297	5	5	5	4	4	23	5	5	4	3	3	20	5	5	4	5	4	23	5	5	4	3	4	21	87
298	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	77
299	3	3	3	2	2	13	4	3	2	3	3	15	3	3	2	3	2	13	4	3	2	3	2	14	55
300	3	2	2	3	3	13	2	2	3	3	3	13	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	3	14	53
301	4	4	4	3	3	18	4	4	3	3	3	17	4	4	3	4	3	18	4	4	3	3	3	17	70
302	2	2	2	2	2	10	1	2	2	4	4	13	2	2	2	2	2	10	1	2	2	4	2	11	44
303	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	38
304	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	78
305	2	1	1	3	3	10	1	1	3	3	4	12	2	1	3	1	3	10	1	2	3	3	3	12	44
306	3	4	3	3	3	16	4	3	3	5	5	20	3	4	3	3	3	16	4	3	3	5	3	18	70
307	3	3	2	3	3	14	3	2	3	4	4	16	3	3	3	2	3	14	3	3	3	4	3	16	60
308	5	5	5	4	4	23	5	5	4	3	3	20	5	5	4	5	4	23	5	5	4	3	4	21	87
309	2	2	3	2	2	11	2	3	3	2	3	13	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	2	10	45
310	3	4	3	4	4	18	4	3	3	4	3	17	3	4	4	3	4	18	4	3	4	4	4	19	72
311	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	9	2	2	1	2	2	9	37
312	2	2	3	2	3	12	2	3	3	1	2	11	2	2	2	3	3	12	2	2	3	1	2	10	45
313	4	3	3	3	4	17	3	3	3	1	3	13	4	3	3	3	4	17	3	4	4	1	3	15	62
314	2	1	1	1	1	6	1	1	1	3	2	8	2	1	1	1	1	6	1	2	1	3	1	8	28

<b>315</b>	1	1	2	1	2	<b>7</b>	1	2	2	4	3	<b>12</b>	1	1	1	2	2	<b>7</b>	1	1	2	4	1	<b>9</b>	<b>35</b>
<b>316</b>	3	3	4	3	3	<b>16</b>	3	4	4	4	4	<b>19</b>	3	3	3	4	3	<b>16</b>	3	3	3	4	3	<b>16</b>	<b>67</b>
<b>317</b>	2	1	2	1	2	<b>8</b>	1	2	2	3	3	<b>11</b>	2	1	1	2	2	<b>8</b>	1	2	2	3	1	<b>9</b>	<b>36</b>
<b>318</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	4	4	3	3	<b>18</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	4	4	3	4	<b>19</b>	<b>77</b>
<b>319</b>	3	3	2	3	3	<b>14</b>	3	2	2	4	3	<b>14</b>	3	3	3	2	3	<b>14</b>	3	3	3	4	3	<b>16</b>	<b>58</b>
<b>320</b>	3	4	4	4	5	<b>20</b>	4	4	4	1	1	<b>14</b>	3	4	4	4	5	<b>20</b>	4	3	5	1	4	<b>17</b>	<b>71</b>
<b>321</b>	5	5	4	5	5	<b>24</b>	5	4	4	2	2	<b>17</b>	5	5	5	4	5	<b>24</b>	5	5	5	2	5	<b>22</b>	<b>87</b>
<b>322</b>	5	4	4	4	4	<b>21</b>	4	4	4	3	4	<b>19</b>	5	4	4	4	4	<b>21</b>	4	5	4	3	4	<b>20</b>	<b>81</b>
<b>323</b>	2	3	2	3	4	<b>14</b>	3	2	2	2	2	<b>11</b>	2	3	3	2	4	<b>14</b>	3	2	4	2	3	<b>14</b>	<b>53</b>
<b>324</b>	2	2	3	2	2	<b>11</b>	2	3	3	4	4	<b>16</b>	2	2	2	3	2	<b>11</b>	2	2	2	4	2	<b>12</b>	<b>50</b>
<b>325</b>	3	4	3	4	4	<b>18</b>	4	3	3	3	3	<b>16</b>	3	4	4	3	4	<b>18</b>	4	3	4	3	4	<b>18</b>	<b>70</b>
<b>326</b>	2	2	2	2	1	<b>9</b>	2	2	2	5	4	<b>15</b>	2	2	2	2	1	<b>9</b>	2	2	1	5	2	<b>12</b>	<b>45</b>
<b>327</b>	3	2	2	2	1	<b>10</b>	2	2	2	5	5	<b>16</b>	3	2	2	2	1	<b>10</b>	2	3	1	5	2	<b>13</b>	<b>49</b>
<b>328</b>	2	4	4	4	3	<b>17</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	2	4	4	4	3	<b>17</b>	4	2	3	4	4	<b>17</b>	<b>71</b>
<b>329</b>	3	1	3	1	1	<b>9</b>	1	3	3	3	3	<b>13</b>	3	1	1	3	1	<b>9</b>	1	3	1	3	1	<b>9</b>	<b>40</b>
<b>330</b>	4	3	3	3	4	<b>17</b>	3	3	3	2	3	<b>14</b>	4	3	3	3	4	<b>17</b>	3	4	4	2	3	<b>16</b>	<b>64</b>
<b>331</b>	3	2	3	2	3	<b>13</b>	2	3	3	4	4	<b>16</b>	3	2	2	3	3	<b>13</b>	2	3	3	4	2	<b>14</b>	<b>56</b>
<b>332</b>	3	3	2	3	3	<b>14</b>	3	2	3	2	2	<b>12</b>	3	3	3	2	3	<b>14</b>	3	3	3	2	3	<b>14</b>	<b>54</b>
<b>333</b>	3	4	3	3	3	<b>16</b>	4	3	3	2	2	<b>14</b>	3	4	3	3	3	<b>16</b>	4	3	3	2	3	<b>15</b>	<b>61</b>
<b>334</b>	1	1	1	1	1	<b>5</b>	1	1	1	2	4	<b>9</b>	1	1	1	1	1	<b>5</b>	1	1	1	2	1	<b>6</b>	<b>25</b>
<b>335</b>	2	2	1	2	2	<b>9</b>	2	1	2	2	2	<b>9</b>	2	2	2	1	2	<b>9</b>	2	2	2	2	2	<b>10</b>	<b>37</b>
<b>336</b>	4	3	3	4	4	<b>18</b>	3	3	4	3	3	<b>16</b>	4	3	4	3	4	<b>18</b>	3	4	4	3	4	<b>18</b>	<b>70</b>
<b>337</b>	2	2	1	2	2	<b>9</b>	2	1	2	3	3	<b>11</b>	2	2	2	1	2	<b>9</b>	2	2	2	3	2	<b>11</b>	<b>40</b>
<b>338</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	4	4	5	5	<b>22</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	4	4	5	4	<b>21</b>	<b>83</b>
<b>339</b>	3	3	3	2	2	<b>13</b>	3	3	2	4	4	<b>16</b>	3	3	2	3	2	<b>13</b>	3	3	2	4	2	<b>14</b>	<b>56</b>
<b>340</b>	4	5	4	4	4	<b>21</b>	5	4	4	5	5	<b>23</b>	4	5	4	4	4	<b>21</b>	5	4	4	5	4	<b>22</b>	<b>87</b>
<b>341</b>	5	5	5	4	4	<b>23</b>	5	5	4	3	3	<b>20</b>	5	5	4	5	4	<b>23</b>	5	5	4	3	4	<b>21</b>	<b>87</b>
<b>342</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	4	4	3	3	<b>18</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	4	4	3	4	<b>19</b>	<b>77</b>
<b>343</b>	3	3	3	2	2	<b>13</b>	4	3	2	3	3	<b>15</b>	3	3	2	3	2	<b>13</b>	4	3	2	3	2	<b>14</b>	<b>55</b>

<b>344</b>	3	2	2	3	3	<b>13</b>	2	2	3	3	3	<b>13</b>	3	2	3	2	3	<b>13</b>	2	3	3	3	3	<b>14</b>	<b>53</b>
<b>345</b>	4	4	4	3	3	<b>18</b>	4	4	3	3	3	<b>17</b>	4	4	3	4	3	<b>18</b>	4	4	3	3	3	<b>17</b>	<b>70</b>

## V2: Calidad de Servicio

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	sub total	pr6	pr7	pr8	pr9	sub total	pr10	pr11	pr12	pr13	sub total	pr14	pr15	pr16	sub total	pr17	pr18	pr19	pr20	pr21	sub total	Total
1	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	3	2	7	3	2	2	3	3	13	51
2	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	4	11	3	4	4	3	3	17	73
3	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	2	2	6	2	1	2	2	2	9	39
4	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	2	8	2	3	2	7	3	3	2	3	3	14	52
5	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	4	12	3	3	3	9	3	4	3	3	3	16	66
6	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	2	8	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	26
7	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	1	10	1	2	1	4	2	2	1	2	2	9	37
8	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	10	4	3	3	4	4	18	73
9	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	3	3	2	10	1	2	1	4	2	2	1	2	2	9	38
10	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	82
11	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	4	3	3	13	3	2	3	8	2	3	3	2	2	12	56
12	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	1	1	3	10	4	4	4	12	4	5	4	4	4	21	79
13	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	2	2	5	14	5	4	5	14	4	5	5	4	4	22	91
14	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	3	4	5	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	85
15	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	2	2	2	10	3	2	3	8	2	4	3	2	2	13	54
16	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	4	4	2	12	2	3	2	7	3	2	2	3	3	13	54
17	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13	4	3	4	11	3	4	4	3	3	17	72
18	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	5	4	2	12	2	2	2	6	2	1	2	2	2	9	44
19	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	7	1	5	5	3	14	2	2	2	6	2	1	2	2	2	9	47
20	2	4	4	4	4	18	3	4	4	4	15	3	4	4	2	13	4	4	4	12	4	3	4	4	4	19	77
21	3	1	3	1	3	11	1	1	3	3	8	1	3	3	3	10	1	3	1	5	3	1	1	3	3	11	45
22	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	2	3	4	13	3	3	3	9	3	4	3	3	3	16	67

23	3	2	3	2	3	13	3	2	3	3	11	3	4	4	3	14	2	3	2	7	3	3	2	3	3	14	59
24	3	3	2	3	2	13	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10	3	2	3	8	2	3	3	2	2	12	54
25	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	13	3	2	2	3	10	4	3	3	10	3	3	4	3	3	16	65
26	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	2	4	1	8	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	25
27	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	5	1	2	2	1	1	7	35
28	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	10	3	4	3	3	3	16	71
29	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	7	2	3	3	2	10	2	1	2	5	1	2	2	1	1	7	37
30	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	86
31	3	3	3	2	3	14	2	3	3	2	10	2	4	4	3	13	3	3	2	8	3	2	3	3	3	14	59
32	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	5	4	4	13	4	4	5	4	4	21	90
33	5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	18	4	3	3	5	15	5	5	4	14	5	4	5	5	5	24	95
34	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	82
35	3	3	3	2	3	14	2	4	3	2	11	2	3	3	3	11	3	3	2	8	3	2	4	3	3	15	59
36	3	2	2	3	2	12	3	2	2	3	10	3	3	3	3	12	2	2	3	7	2	3	2	2	2	11	52
37	4	4	4	3	4	19	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	4	4	3	11	4	3	4	4	4	19	76
38	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	7	2	4	4	2	12	2	2	2	6	2	2	1	2	2	9	44
39	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	1	2	2	9	40
40	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19	82
41	2	1	1	3	1	8	3	1	1	3	8	3	3	4	2	12	1	1	3	5	1	3	1	1	1	7	40
42	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	13	3	5	5	3	16	4	3	3	10	3	3	4	3	3	16	71
43	3	3	2	3	2	13	3	3	2	3	11	3	4	4	3	14	3	2	3	8	2	3	3	2	2	12	58
44	5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	18	4	3	3	5	15	5	5	4	14	5	4	5	5	5	24	95
45	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	3	2	7	3	2	2	3	3	13	51
46	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	4	11	3	4	4	3	3	17	73
47	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	2	2	6	2	1	2	2	2	9	39
48	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	2	8	2	3	2	7	3	3	2	3	3	14	52
49	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	4	12	3	3	3	9	3	4	3	3	3	16	66
50	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	2	8	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	26
51	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	1	10	1	2	1	4	2	2	1	2	2	9	37

52	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	10	4	3	3	4	4	18	73
53	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	3	3	2	10	1	2	1	4	2	2	1	2	2	9	38
54	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	82
55	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	4	3	3	13	3	2	3	8	2	3	3	2	2	12	56
56	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	1	1	3	10	4	4	4	12	4	5	4	4	4	21	79
57	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	2	2	5	14	5	4	5	14	4	5	5	4	4	22	91
58	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	3	4	5	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	85
59	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	2	2	2	10	3	2	3	8	2	4	3	2	2	13	54
60	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	4	4	2	12	2	3	2	7	3	2	2	3	3	13	54
61	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13	4	3	4	11	3	4	4	3	3	17	72
62	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	5	4	2	12	2	2	2	6	2	1	2	2	2	9	44
63	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	7	1	5	5	3	14	2	2	2	6	2	1	2	2	2	9	47
64	2	4	4	4	4	18	3	4	4	4	15	3	4	4	2	13	4	4	4	12	4	3	4	4	4	19	77
65	3	1	3	1	3	11	1	1	3	3	8	1	3	3	3	10	1	3	1	5	3	1	1	3	3	11	45
66	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	2	3	4	13	3	3	3	9	3	4	3	3	3	16	67
67	3	2	3	2	3	13	3	2	3	3	11	3	4	4	3	14	2	3	2	7	3	3	2	3	3	14	59
68	3	3	2	3	2	13	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10	3	2	3	8	2	3	3	2	2	12	54
69	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	13	3	2	2	3	10	4	3	3	10	3	3	4	3	3	16	65
70	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	2	4	1	8	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	25
71	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	5	1	2	2	1	1	7	35
72	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	10	3	4	3	3	3	16	71
73	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	7	2	3	3	2	10	2	1	2	5	1	2	2	1	1	7	37
74	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	86
75	3	3	3	2	3	14	2	3	3	2	10	2	4	4	3	13	3	3	2	8	3	2	3	3	3	14	59
76	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	5	4	4	13	4	4	5	4	4	21	90
77	5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	18	4	3	3	5	15	5	5	4	14	5	4	5	5	5	24	95
78	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	82
79	3	3	3	2	3	14	2	4	3	2	11	2	3	3	3	11	3	3	2	8	3	2	4	3	3	15	59
80	3	2	2	3	2	12	3	2	2	3	10	3	3	3	3	12	2	2	3	7	2	3	2	2	2	11	52

81	4	4	4	3	4	19	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	4	4	3	11	4	3	4	4	4	19	76
82	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	7	2	4	4	2	12	2	2	2	6	2	2	1	2	2	9	44
83	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	1	2	2	9	40
84	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19	82
85	2	1	1	3	1	8	3	1	1	3	8	3	3	4	2	12	1	1	3	5	1	3	1	1	1	7	40
86	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	13	3	5	5	3	16	4	3	3	10	3	3	4	3	3	16	71
87	3	3	2	3	2	13	3	3	2	3	11	3	4	4	3	14	3	2	3	8	2	3	3	2	2	12	58
88	5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	18	4	3	3	5	15	5	5	4	14	5	4	5	5	5	24	95
89	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	3	2	7	3	2	2	3	3	13	51
90	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	4	11	3	4	4	3	3	17	73
91	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	2	2	6	2	1	2	2	2	9	39
92	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	2	8	2	3	2	7	3	3	2	3	3	14	52
93	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	4	12	3	3	3	9	3	4	3	3	3	16	66
94	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	2	8	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	26
95	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	1	10	1	2	1	4	2	2	1	2	2	9	37
96	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	10	4	3	3	4	4	18	73
97	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	3	3	2	10	1	2	1	4	2	2	1	2	2	9	38
98	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	82
99	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	4	3	3	13	3	2	3	8	2	3	3	2	2	12	56
100	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	1	1	3	10	4	4	4	12	4	5	4	4	4	21	79
101	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	2	2	5	14	5	4	5	14	4	5	5	4	4	22	91
102	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	3	4	5	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	85
103	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	2	2	2	10	3	2	3	8	2	4	3	2	2	13	54
104	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	4	4	2	12	2	3	2	7	3	2	2	3	3	13	54
105	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13	4	3	4	11	3	4	4	3	3	17	72
106	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	5	4	2	12	2	2	2	6	2	1	2	2	2	9	44
107	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	7	1	5	5	3	14	2	2	2	6	2	1	2	2	2	9	47
108	2	4	4	4	4	18	3	4	4	4	15	3	4	4	2	13	4	4	4	12	4	3	4	4	4	19	77
109	3	1	3	1	3	11	1	1	3	3	8	1	3	3	3	10	1	3	1	5	3	1	1	3	3	11	45

110	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	2	3	4	13	3	3	3	9	3	4	3	3	3	16	67
111	3	2	3	2	3	13	3	2	3	3	11	3	4	4	3	14	2	3	2	7	3	3	2	3	3	14	59
112	3	3	2	3	2	13	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10	3	2	3	8	2	3	3	2	2	12	54
113	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	13	3	2	2	3	10	4	3	3	10	3	3	4	3	3	16	65
114	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	2	4	1	8	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	25
115	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	5	1	2	2	1	1	7	35
116	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	10	3	4	3	3	3	16	71
117	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	7	2	3	3	2	10	2	1	2	5	1	2	2	1	1	7	37
118	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	86
119	3	3	3	2	3	14	2	3	3	2	10	2	4	4	3	13	3	3	2	8	3	2	3	3	3	14	59
120	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	5	4	4	13	4	4	5	4	4	21	90
121	5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	18	4	3	3	5	15	5	5	4	14	5	4	5	5	5	24	95
122	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	82
123	3	3	3	2	3	14	2	4	3	2	11	2	3	3	3	11	3	3	2	8	3	2	4	3	3	15	59
124	3	2	2	3	2	12	3	2	2	3	10	3	3	3	3	12	2	2	3	7	2	3	2	2	2	11	52
125	4	4	4	3	4	19	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	4	4	3	11	4	3	4	4	4	19	76
126	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	7	2	4	4	2	12	2	2	2	6	2	2	1	2	2	9	44
127	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	1	2	2	9	40
128	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19	82
129	2	1	1	3	1	8	3	1	1	3	8	3	3	4	2	12	1	1	3	5	1	3	1	1	1	7	40
130	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	13	3	5	5	3	16	4	3	3	10	3	3	4	3	3	16	71
131	3	3	2	3	2	13	3	3	2	3	11	3	4	4	3	14	3	2	3	8	2	3	3	2	2	12	58
132	5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	18	4	3	3	5	15	5	5	4	14	5	4	5	5	5	24	95
133	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	3	2	7	3	2	2	3	3	13	51
134	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	4	11	3	4	4	3	3	17	73
135	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	2	2	6	2	1	2	2	2	9	39
136	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	2	8	2	3	2	7	3	3	2	3	3	14	52
137	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	4	12	3	3	3	9	3	4	3	3	3	16	66
138	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	2	8	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	26

139	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	1	10	1	2	1	4	2	2	1	2	2	9	37
140	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	10	4	3	3	4	4	18	73
141	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	3	3	2	10	1	2	1	4	2	2	1	2	2	9	38
142	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	82
143	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	4	3	3	13	3	2	3	8	2	3	3	2	2	12	56
144	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	1	1	3	10	4	4	4	12	4	5	4	4	4	21	79
145	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	2	2	5	14	5	4	5	14	4	5	5	4	4	22	91
146	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	3	4	5	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	85
147	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	2	2	2	10	3	2	3	8	2	4	3	2	2	13	54
148	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	4	4	2	12	2	3	2	7	3	2	2	3	3	13	54
149	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13	4	3	4	11	3	4	4	3	3	17	72
150	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	5	4	2	12	2	2	2	6	2	1	2	2	2	9	44
151	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	7	1	5	5	3	14	2	2	2	6	2	1	2	2	2	9	47
152	2	4	4	4	4	18	3	4	4	4	15	3	4	4	2	13	4	4	4	12	4	3	4	4	4	19	77
153	3	1	3	1	3	11	1	1	3	3	8	1	3	3	3	10	1	3	1	5	3	1	1	3	3	11	45
154	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	2	3	4	13	3	3	3	9	3	4	3	3	3	16	67
155	3	2	3	2	3	13	3	2	3	3	11	3	4	4	3	14	2	3	2	7	3	3	2	3	3	14	59
156	3	3	2	3	2	13	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10	3	2	3	8	2	3	3	2	2	12	54
157	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	13	3	2	2	3	10	4	3	3	10	3	3	4	3	3	16	65
158	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	2	4	1	8	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	25
159	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	5	1	2	2	1	1	7	35
160	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	10	3	4	3	3	3	16	71
161	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	7	2	3	3	2	10	2	1	2	5	1	2	2	1	1	7	37
162	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	86
163	3	3	3	2	3	14	2	3	3	2	10	2	4	4	3	13	3	3	2	8	3	2	3	3	3	14	59
164	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	5	4	4	13	4	4	5	4	4	21	90
165	5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	18	4	3	3	5	15	5	5	4	14	5	4	5	5	5	24	95
166	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	82
167	3	3	3	2	3	14	2	4	3	2	11	2	3	3	3	11	3	3	2	8	3	2	4	3	3	15	59

168	3	2	2	3	2	12	3	2	2	3	10	3	3	3	3	12	2	2	3	7	2	3	2	2	2	11	52
169	4	4	4	3	4	19	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	4	4	3	11	4	3	4	4	4	19	76
170	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	7	2	4	4	2	12	2	2	2	6	2	2	1	2	2	9	44
171	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	1	2	2	9	40
172	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19	82
173	2	1	1	3	1	8	3	1	1	3	8	3	3	4	2	12	1	1	3	5	1	3	1	1	1	7	40
174	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	13	3	5	5	3	16	4	3	3	10	3	3	4	3	3	16	71
175	3	3	2	3	2	13	3	3	2	3	11	3	4	4	3	14	3	2	3	8	2	3	3	2	2	12	58
176	5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	18	4	3	3	5	15	5	5	4	14	5	4	5	5	5	24	95
177	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	3	2	7	3	2	2	3	3	13	51
178	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	4	11	3	4	4	3	3	17	73
179	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	2	2	6	2	1	2	2	2	9	39
180	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	2	8	2	3	2	7	3	3	2	3	3	14	52
181	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	4	12	3	3	3	9	3	4	3	3	3	16	66
182	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	2	8	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	26
183	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	1	10	1	2	1	4	2	2	1	2	2	9	37
184	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	10	4	3	3	4	4	18	73
185	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	3	3	2	10	1	2	1	4	2	2	1	2	2	9	38
186	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	82
187	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	4	3	3	13	3	2	3	8	2	3	3	2	2	12	56
188	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	1	1	3	10	4	4	4	12	4	5	4	4	4	21	79
189	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	2	2	5	14	5	4	5	14	4	5	5	4	4	22	91
190	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	3	4	5	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	85
191	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	2	2	2	10	3	2	3	8	2	4	3	2	2	13	54
192	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	4	4	2	12	2	3	2	7	3	2	2	3	3	13	54
193	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13	4	3	4	11	3	4	4	3	3	17	72
194	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	5	4	2	12	2	2	2	6	2	1	2	2	2	9	44
195	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	7	1	5	5	3	14	2	2	2	6	2	1	2	2	2	9	47
196	2	4	4	4	4	18	3	4	4	4	15	3	4	4	2	13	4	4	4	12	4	3	4	4	4	19	77

197	3	1	3	1	3	11	1	1	3	3	8	1	3	3	3	10	1	3	1	5	3	1	1	3	3	11	45
198	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	2	3	4	13	3	3	3	9	3	4	3	3	3	16	67
199	3	2	3	2	3	13	3	2	3	3	11	3	4	4	3	14	2	3	2	7	3	3	2	3	3	14	59
200	3	3	2	3	2	13	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10	3	2	3	8	2	3	3	2	2	12	54
201	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	13	3	2	2	3	10	4	3	3	10	3	3	4	3	3	16	65
202	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	2	4	1	8	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	25
203	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	5	1	2	2	1	1	7	35
204	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	10	3	4	3	3	3	16	71
205	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	7	2	3	3	2	10	2	1	2	5	1	2	2	1	1	7	37
206	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	86
207	3	3	3	2	3	14	2	3	3	2	10	2	4	4	3	13	3	3	2	8	3	2	3	3	3	14	59
208	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	5	4	4	13	4	4	5	4	4	21	90
209	5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	18	4	3	3	5	15	5	5	4	14	5	4	5	5	5	24	95
210	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	82
211	3	3	3	2	3	14	2	4	3	2	11	2	3	3	3	11	3	3	2	8	3	2	4	3	3	15	59
212	3	2	2	3	2	12	3	2	2	3	10	3	3	3	3	12	2	2	3	7	2	3	2	2	2	11	52
213	4	4	4	3	4	19	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	4	4	3	11	4	3	4	4	4	19	76
214	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	7	2	4	4	2	12	2	2	2	6	2	2	1	2	2	9	44
215	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	1	2	2	9	40
216	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19	82
217	2	1	1	3	1	8	3	1	1	3	8	3	3	4	2	12	1	1	3	5	1	3	1	1	1	7	40
218	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	13	3	5	5	3	16	4	3	3	10	3	3	4	3	3	16	71
219	3	3	2	3	2	13	3	3	2	3	11	3	4	4	3	14	3	2	3	8	2	3	3	2	2	12	58
220	5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	18	4	3	3	5	15	5	5	4	14	5	4	5	5	5	24	95
221	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	3	2	7	3	2	2	3	3	13	51
222	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	4	11	3	4	4	3	3	17	73
223	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	2	2	6	2	1	2	2	2	9	39
224	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	2	8	2	3	2	7	3	3	2	3	3	14	52
225	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	4	12	3	3	3	9	3	4	3	3	3	16	66

226	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	2	8	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	26
227	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	1	10	1	2	1	4	2	2	1	2	2	9	37
228	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	10	4	3	3	4	4	18	73
229	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	3	3	2	10	1	2	1	4	2	2	1	2	2	9	38
230	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	82
231	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	4	3	3	13	3	2	3	8	2	3	3	2	2	12	56
232	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	1	1	3	10	4	4	4	12	4	5	4	4	4	21	79
233	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	2	2	5	14	5	4	5	14	4	5	5	4	4	22	91
234	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	3	4	5	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	85
235	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	2	2	2	10	3	2	3	8	2	4	3	2	2	13	54
236	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	4	4	2	12	2	3	2	7	3	2	2	3	3	13	54
237	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13	4	3	4	11	3	4	4	3	3	17	72
238	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	5	4	2	12	2	2	2	6	2	1	2	2	2	9	44
239	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	7	1	5	5	3	14	2	2	2	6	2	1	2	2	2	9	47
240	2	4	4	4	4	18	3	4	4	4	15	3	4	4	2	13	4	4	4	12	4	3	4	4	4	19	77
241	3	1	3	1	3	11	1	1	3	3	8	1	3	3	3	10	1	3	1	5	3	1	1	3	3	11	45
242	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	2	3	4	13	3	3	3	9	3	4	3	3	3	16	67
243	3	2	3	2	3	13	3	2	3	3	11	3	4	4	3	14	2	3	2	7	3	3	2	3	3	14	59
244	3	3	2	3	2	13	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10	3	2	3	8	2	3	3	2	2	12	54
245	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	13	3	2	2	3	10	4	3	3	10	3	3	4	3	3	16	65
246	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	2	4	1	8	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	25
247	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	5	1	2	2	1	1	7	35
248	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	10	3	4	3	3	3	16	71
249	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	7	2	3	3	2	10	2	1	2	5	1	2	2	1	1	7	37
250	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	86
251	3	3	3	2	3	14	2	3	3	2	10	2	4	4	3	13	3	3	2	8	3	2	3	3	3	14	59
252	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	5	4	4	13	4	4	5	4	4	21	90
253	5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	18	4	3	3	5	15	5	5	4	14	5	4	5	5	5	24	95
254	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	82

255	3	3	3	2	3	14	2	4	3	2	11	2	3	3	3	11	3	3	2	8	3	2	4	3	3	15	59
256	3	2	2	3	2	12	3	2	2	3	10	3	3	3	3	12	2	2	3	7	2	3	2	2	2	11	52
257	4	4	4	3	4	19	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	4	4	3	11	4	3	4	4	4	19	76
258	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	7	2	4	4	2	12	2	2	2	6	2	2	1	2	2	9	44
259	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	1	2	2	9	40
260	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19	82
261	2	1	1	3	1	8	3	1	1	3	8	3	3	4	2	12	1	1	3	5	1	3	1	1	1	7	40
262	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	13	3	5	5	3	16	4	3	3	10	3	3	4	3	3	16	71
263	3	3	2	3	2	13	3	3	2	3	11	3	4	4	3	14	3	2	3	8	2	3	3	2	2	12	58
264	5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	18	4	3	3	5	15	5	5	4	14	5	4	5	5	5	24	95
265	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	3	2	7	3	2	2	3	3	13	51
266	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	4	11	3	4	4	3	3	17	73
267	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	2	2	6	2	1	2	2	2	9	39
268	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	2	8	2	3	2	7	3	3	2	3	3	14	52
269	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	4	12	3	3	3	9	3	4	3	3	3	16	66
270	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	2	8	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	26
271	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	1	10	1	2	1	4	2	2	1	2	2	9	37
272	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	10	4	3	3	4	4	18	73
273	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	3	3	2	10	1	2	1	4	2	2	1	2	2	9	38
274	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	82
275	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	4	3	3	13	3	2	3	8	2	3	3	2	2	12	56
276	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	1	1	3	10	4	4	4	12	4	5	4	4	4	21	79
277	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	2	2	5	14	5	4	5	14	4	5	5	4	4	22	91
278	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	3	4	5	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	85
279	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	2	2	2	10	3	2	3	8	2	4	3	2	2	13	54
280	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	4	4	2	12	2	3	2	7	3	2	2	3	3	13	54
281	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13	4	3	4	11	3	4	4	3	3	17	72
282	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	5	4	2	12	2	2	2	6	2	1	2	2	2	9	44
283	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	7	1	5	5	3	14	2	2	2	6	2	1	2	2	2	9	47

284	2	4	4	4	4	18	3	4	4	4	15	3	4	4	2	13	4	4	4	12	4	3	4	4	4	19	77
285	3	1	3	1	3	11	1	1	3	3	8	1	3	3	3	10	1	3	1	5	3	1	1	3	3	11	45
286	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	2	3	4	13	3	3	3	9	3	4	3	3	3	16	67
287	3	2	3	2	3	13	3	2	3	3	11	3	4	4	3	14	2	3	2	7	3	3	2	3	3	14	59
288	3	3	2	3	2	13	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10	3	2	3	8	2	3	3	2	2	12	54
289	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	13	3	2	2	3	10	4	3	3	10	3	3	4	3	3	16	65
290	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	2	4	1	8	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	25
291	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	5	1	2	2	1	1	7	35
292	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	10	3	4	3	3	3	16	71
293	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	7	2	3	3	2	10	2	1	2	5	1	2	2	1	1	7	37
294	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	86
295	3	3	3	2	3	14	2	3	3	2	10	2	4	4	3	13	3	3	2	8	3	2	3	3	3	14	59
296	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	5	4	4	13	4	4	5	4	4	21	90
297	5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	18	4	3	3	5	15	5	5	4	14	5	4	5	5	5	24	95
298	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	82
299	3	3	3	2	3	14	2	4	3	2	11	2	3	3	3	11	3	3	2	8	3	2	4	3	3	15	59
300	3	2	2	3	2	12	3	2	2	3	10	3	3	3	3	12	2	2	3	7	2	3	2	2	2	11	52
301	4	4	4	3	4	19	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	4	4	3	11	4	3	4	4	4	19	76
302	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	7	2	4	4	2	12	2	2	2	6	2	2	1	2	2	9	44
303	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	1	2	2	9	40
304	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19	82
305	2	1	1	3	1	8	3	1	1	3	8	3	3	4	2	12	1	1	3	5	1	3	1	1	1	7	40
306	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	13	3	5	5	3	16	4	3	3	10	3	3	4	3	3	16	71
307	3	3	2	3	2	13	3	3	2	3	11	3	4	4	3	14	3	2	3	8	2	3	3	2	2	12	58
308	5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	18	4	3	3	5	15	5	5	4	14	5	4	5	5	5	24	95
309	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	3	2	7	3	2	2	3	3	13	51
310	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	4	11	3	4	4	3	3	17	73
311	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	2	2	6	2	1	2	2	2	9	39
312	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	2	8	2	3	2	7	3	3	2	3	3	14	52

313	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	4	12	3	3	3	9	3	4	3	3	3	16	66	
314	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	2	8	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	5	26
315	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	1	10	1	2	1	4	2	2	1	2	2	9	37	
316	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	10	4	3	3	4	4	18	73	
317	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	3	3	2	10	1	2	1	4	2	2	1	2	2	9	38	
318	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	82	
319	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	4	3	3	13	3	2	3	8	2	3	3	2	2	12	56	
320	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	1	1	3	10	4	4	4	12	4	5	4	4	4	21	79	
321	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	2	2	5	14	5	4	5	14	4	5	5	4	4	22	91	
322	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	3	4	5	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	85	
323	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	2	2	2	10	3	2	3	8	2	4	3	2	2	13	54	
324	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	4	4	2	12	2	3	2	7	3	2	2	3	3	13	54	
325	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13	4	3	4	11	3	4	4	3	3	17	72	
326	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	5	4	2	12	2	2	2	6	2	1	2	2	2	9	44	
327	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	7	1	5	5	3	14	2	2	2	6	2	1	2	2	2	9	47	
328	2	4	4	4	4	18	3	4	4	4	15	3	4	4	2	13	4	4	4	12	4	3	4	4	4	19	77	
329	3	1	3	1	3	11	1	1	3	3	8	1	3	3	3	10	1	3	1	5	3	1	1	3	3	11	45	
330	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	2	3	4	13	3	3	3	9	3	4	3	3	3	16	67	
331	3	2	3	2	3	13	3	2	3	3	11	3	4	4	3	14	2	3	2	7	3	3	2	3	3	14	59	
332	3	3	2	3	2	13	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10	3	2	3	8	2	3	3	2	2	12	54	
333	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	13	3	2	2	3	10	4	3	3	10	3	3	4	3	3	16	65	
334	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	2	4	1	8	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	25	
335	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	5	1	2	2	1	1	7	35	
336	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	10	3	4	3	3	3	16	71	
337	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	7	2	3	3	2	10	2	1	2	5	1	2	2	1	1	7	37	
338	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	86	
339	3	3	3	2	3	14	2	3	3	2	10	2	4	4	3	13	3	3	2	8	3	2	3	3	3	14	59	
340	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	5	4	4	13	4	4	5	4	4	21	90	
341	5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	18	4	3	3	5	15	5	5	4	14	5	4	5	5	5	24	95	

<b>342</b>	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	82
<b>343</b>	3	3	3	2	3	14	2	4	3	2	11	2	3	3	3	11	3	3	2	8	3	2	4	3	3	15	59
<b>344</b>	3	2	2	3	2	12	3	2	2	3	10	3	3	3	3	12	2	2	3	7	2	3	2	2	2	11	52
<b>345</b>	4	4	4	3	4	19	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	4	4	3	11	4	3	4	4	4	19	76

## Autorización de publicación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20493998472
"Región Loreto – Hospital Santa Gema de Yurimaguas"	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: M.C Víctor Mario Quiñonez Montenegro	DNI: 08537215

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(\*)</sup>, autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Gestión Administrativa y la Calidad de servicio en un Hospital Santa Gema de Yurimaguas, Loreto - 2021"	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Panduro Ismifo Lirida	DNI: 45477812

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

GOBIERNO REGIONAL DE LA SELVA  
HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS  
M.C. VICTOR MARIO QUIÑONEZ MONTENEGRO  
DIRECTOR EJECUTIVO H.S.G.V.  
CMP: 023742 RNE: 022086

Firma: \_\_\_\_\_

(Titular o Representante legal de la Institución)

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.