



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión administrativa y calidad de servicio en el usuario
externo del Centro Salud Mental Comunitario Ally Waraq-Huaraz,
2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Huerta Villanque, Cecilia Katia (ORCID:[0000-0001-8265-9244](https://orcid.org/0000-0001-8265-9244))

ASESOR:

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Félix (ORCID:[0000-0002-9279-7189](https://orcid.org/0000-0002-9279-7189))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de la Salud

CHIMBOTE – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mis Padres por apoyarme, y confiar en mi lucha constante, brindándome los mejores consejos para superarme día con día, desde el inicio de mi carrera profesional, hasta el logro de mis metas.

A mi hija, por ser mi fuerza, y lucha inagotable para salir adelante y ser su orgullo, brindándole el ejemplo de mujer luchadora, capaz de lograr sus propósitos.

A mi pareja por su apoyo, al logro de mis planes y objetivos y estar presente en cada paso, y obstáculo en tecnología que venía presentando, alentándome a ser cada día mejor.

Cecilia Katia Huerta Villanque

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi guía y permitir lograr mis metas profesionales, por ser mi soporte y fuente de apoyo espiritual.

Al profesor, responsable de mi enseñanza, en el curso de investigación por sus lecciones, paciencia, hasta terminar el presente trabajo y poder decir mutuamente, objetivo cumplido

A los usuarios que se atienden en el Centro de Salud Mental Comunitario Ally Waraq, Por su colaboración y paciencia en la realización de la presente investigación, a pesar de la pandemia Covid-19 que venimos atravesando.

La autora

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÒRICO	5
III. METODOLOGÌA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1	Nivel de gestión administrativa, en el centro de salud mental comunitario Ally Waraq-Huaraz, 2022.	23
Tabla 2	Nivel de calidad de servicio, en el centro de salud mental comunitario Ally Waraq. Huaraz ,2022.	24
Tabla 3	Correlaciones entre la gestión administrativa y las dimensiones de calidad de servicio, en el centro de salud mental comunitario Ally Waraq. Huaraz, 2022	25

Resumen

La finalidad de la investigación es determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en pacientes atendidos en el centro de salud mental comunitario Ally Waraq, Huaraz en el año 2022. Para ello se basó en un enfoque cuantitativo; descriptivo correlacional, de diseño no experimental, y transeccional. Se estudiaron a 183 usuarios que aceptaron participar del estudio y cumplieron con los criterios de inclusión. Para recopilar los datos se usó el cuestionario de gestión administrativa y calidad de servicio; y se valoró según la escala de Likert. Según los resultados, el 97% de los usuarios refieren como alta la gestión administrativa, el 79% refiere que es alto respecto a la calidad de servicio. Existe correlación significativa positiva alta respecto a la gestión administrativa y las dimensiones de calidad de servicio como: elementos intangibles con un coeficiente de correlación de Spearman $r= 0,757$; fiabilidad y seguridad con un $r=0,728$; capacidad de respuesta $r=0,778$; empatía $r=0,746$ y un nivel de significancia = 0,000 menor al valor de $\alpha =0,05$.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad, servicio.

Abstract

The purpose of the research is to establish whether there is a relationship between administrative management and quality of service in patients treated at the Ally Waraq Community Mental Health Center, Huaraz in 2022. For this, it was based on a quantitative approach; descriptive correlational, non-experimental design, and transectional. 183 users who agreed to participate in the study and met the inclusion criteria were studied. To gather the data, the questionnaire on administrative management and quality of service was used; and it was valued according to the Likert scale. According to the results, 97% of users refer to administrative management as high, 79% refer that it is high with respect to the quality of service. In addition to existing significant positive correlation with respect to administrative management and service quality dimensions such as: intangible elements with a Spearman correlation coefficient $r = 0.757$, reliability and security with $r = 0.728$, response capacity $r = 0.778$, empathy $r = 0.746$ and a significance level = .000 less than the value of $\alpha = .05$.

Keywords: Administrative management, quality, service

I. INTRODUCCIÓN

Cada año fallecen a nivel mundial 5.7 y 8.4 millones a causa de una pésima atención en aquellos países que tienen ingresos económicos bajos y medios representando el 15% de muertes. Así mismo, se estima que si existiera un sistema de salud bueno se evitaría 2.5 millones de fallecimientos por diagnósticos cardiovasculares, 900000 defunciones por casos de tuberculosis, 1 millón de recién nacidos fallecidos, y la mitad de fallecimientos maternos por año (OMS, 2020).

En algunos países Latinoamericanos, el 30% de personas aún carecen de acceso a la atención en salud, el 40% de los que reciben la atención refieren como buena, el 30% de usuarios todavía no tienen acceso a la atención primaria, preventiva ni al tratamiento, y los que reciben un 39% lo califican como de buena calidad. La mortalidad por una deficiente atención es de 47 a 350 defunciones por 100.000 personas. Datos que indican que el 40% de hospitalizaciones podrían evitarse si recibieran una buena atención en consultorios ambulatorios, evidenciando la mala calidad y eficiencia en el primer nivel, además de una financiación pobre en salud con un 4,2% del producto interno bruto (PIB) por debajo del 6% propuesto para mejorar la equidad y eficiencia, situación que influencia directamente en la calidad de servicio prestado (OPS, 2020).

En muchos países, incluido el Perú se ha observado deficiencias respecto a la gestión en establecimientos de primer nivel, según el Ministerio de Salud solo el 14% de estos establecimientos tienen capacidades de gestión (planeamiento y conducción). Respecto a otras áreas, el 32% cuentan con una adecuada infraestructura, el 25% tiene equipamiento suficiente, un 29% cuenta con personal capacitado; generando problemas en la gestión administrativa. Por ello, se considera importante que todo funcionario público debe tener ciertas competencias para una gestión exitosa, como lo menciona una investigación realizada en Brasil y considera a la capacidad de promover la comunicación, negociación, el trabajo en equipo y solución de problemas.

A nivel nacional, contamos con un sistema de salud que se encuentra frente a desafíos como las presiones epidemiológicas y demográficas, y esto va en aumento. Del mismo modo, se cuenta con un sistema fragmentado, segmentado, en la prestación de los servicios, y financiamiento, ocasionando una respuesta débil frente a los problemas de salud. El 37% de niños menores de 1 año tienen anemia, solo el 51 % está en tratamiento oportuno, así mismo las enfermedades no transmisibles, no son atendidas como realmente deberían de atenderse, solo priorizan atenciones en problemas materno infantiles. Por ello surgen las redes integradas en salud para mejorar esta fragmentación, pero no se observa un cambio, por el contrario, cada vez más se empeora la situación y se evidencia la ineficiencia en el manejo de los recursos públicos y no se ve transformación del sistema sanitario.

Solo el 18% de la población, es beneficiaria del Seguro Integral de salud (SIS) en zonas rurales y urbano marginales a esto se adicionan las mujeres en edad no fértil y varones de 17 años a más, en situación de pobreza extrema o pobreza. Además de incluir a los líderes de los comedores, vasos de leches, trabajadoras de wawawasi, limpiabotas entre otras. EsSalud cubre el 20% de la población en trabajadores formales, jubilados y sus familias; mientras que el seguro privado y los servicios que son pagados por ellos mismos cubre alrededor del 2% de la población. Existe aún un 10 y 20% que no tienen ningún tipo de seguro a pesar de los esfuerzos por lograr la afiliación a través del ministerio de salud.

La calidad de atención, se ha convertido en pieza fundamental debido a que va a satisfacer todas las necesidades de la persona, que utiliza los diferentes servicios de salud y está presente en las diferentes actividades que brindan los establecimientos de salud. Frente a ello considera importante para brindar una atención con calidad se cuente con un sistema único, que la administración sea dirigida por la comunidad, y no se centre solo en la capital (MINSA, 2020).

El centro de salud mental comunitario Ally Waraq, al ser un centro especializado existe gran demanda de atención de pacientes con diagnóstico mentales. Se observa en este año el enorme incremento de pacientes con depresión, estrés, ansiedad, violencia doméstica, adicciones entre otras, que buscan atención a diario, más aún con la llegada de la pandemia COVID-19, de esta manera, las atenciones brindadas por el personal de psicología y psiquiatría se ha visto incrementada, atendiendo doce usuarios en cada turno, lo que no está contemplado en la norma técnica, generando insatisfacción en cuanto a la atención recibida. Así mismo, se observa una deficiente función gerencial, poco apoyo del ente rector en la contratación de personal de salud capacitado, abastecimiento con materiales, equipos, insumos y medicinas.

Por otro lado, se observa el trabajo mecanizado y típico del personal administrativo no hay difusión de los manuales como: MOF, ROF, y de procedimientos para la realización de un trabajo efectivo, ocasionando lentitud en los procesos administrativos.

Por esta razón se prescribe la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre el nivel de gestión administrativa y calidad de servicio percibida por el usuario externo que acuden al Centro De Salud Mental Comunitario Ally Waraq – Huaraz -2022?

La investigación se justificó de manera científica porque buscó conocimientos verdaderos, selectivos, sistematizados y contrastables para explicar racionalmente como las variables en estudio se van a relacionar.

En cuanto al valor teórico el estudio se fundamentó en la teoría administrativa, y de las relaciones humanas, teniendo como puntos importantes la motivación, liderazgo, comunicación y desempeño laboral. Los resultados obtenidos sirven como fuente de información para fundamentar futuras investigaciones e implementar estrategias en las instituciones para mejorar la atención en los servicios y brindar una atención de calidad.

La investigación tiene un valor práctico debido a que en todos los establecimientos del Ministerio de Salud se observa una gran insatisfacción por el usuario frente a los servicios que se le brinda: la mala atención que

recibe al momento de solicitar una consulta, se queja de los trámites burocráticos, el tiempo de espera para ser atendido, y las inmensas colas que realizan para obtener un cupo. Con la siguiente investigación se pretende fortalecer la administración como gestión que son la causa de malestar y demora en las atenciones que se brinda al no estar bien desarrolladas, por los dirigentes de las instituciones de salud.

La investigación se justificó metodológicamente porque desarrolló métodos, rigurosos y sistematizados para obtener resultados válidos y confiables en relación a las variables y desarrollar estrategias de mejora en el proceso administrativo de la institución.

Con el propósito general de determinar la relación que existe entre gestión administrativa y la calidad de servicio en pacientes atendidos en el centro de salud mental comunitario Ally Waraq, Huaraz en el año 2021, y los propósitos específicos de identificar el nivel de la gestión administrativa, en el centro de salud mental comunitario Ally Waraq, Huaraz en el año 2021; de igual forma, identificar el nivel de la calidad de servicio en el centro de salud mental comunitario Ally Waraq, Huaraz en el año 2021; y, finalmente establecer relación de significancia entre la gestión administrativa respecto a las dimensiones de la calidad de servicio al usuario en el centro de salud mental comunitario Ally Waraq -Huaraz, 2021.

Teniendo como hipótesis: Ha: Existe relación entre gestión administrativa y calidad de servicio al usuario externo del centro de salud mental comunitario Ally Waraq -Huaraz, 2021.

H0: No existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario externo del centro de salud mental comunitario Ally Waraq-Huaraz, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En estudios internacionales se encontró a Gómez (2021), en su investigación de tipo transversal exploratorio, descriptivo no experimental con enfoque cualitativo y cuantitativo, realizada en 150 usuarios, personal médico, enfermería y jefe de unidad, decidieron analizar, como es la prestación de servicio y la gestión administrativa, en emergencia, de un hospital, en Ecuador. Como resultado se obtuvo que el 26,7% están muy conformes con las funciones de la enfermera porque es el principal filtro, y se encuentra desde triaje, el 46,7% no opina, respecto al tiempo de espera por falta de personal, el 60% refiere estar algo en discrepancia con el horario establecido para recibir la atención por algunas emergencias en el día. El 50% refieren estar algo conforme con la amabilidad y el trato, el 26,7% están algo indecisos respecto a la infraestructura y finalmente el 53% refiere que cuenta con equipos modernos. Se concluye que existe desconocimiento de las características de la institución y si se aplicaría una gestión adecuada se brindaría un servicio de calidad.

Para Bustamante, Zerda, Obando y Tello (2020), con la finalidad de determinar, cuáles son las dimensiones que dan la base a la calidad de servicio en prestadores públicos, en Guayas, Ecuador, en su estudio de tipo cuantitativo, transeccional, con alcance descriptivo, en 533 personas que acuden a los servicios de atención primaria, la validez del contenido convergente y confiabilidad se verificó con el alfa de Cronbach, y se realizó un análisis factorial exploratorio de expectativas y percepciones. Se concluye que son valorados positivamente los servicios de salud, con frecuencia a favor de las mujeres.

Según Tabares y Hernández (2019), en su investigación con la finalidad de valorar la calidad de servicio en donantes de sangre de un banco en Medellín, en una evaluación psicométrica, aplicada a 301 donantes, los resultados obtenidos según Alpha de Cronbach es 0,86; en lo referente a expectativas 0,87 y en percepciones 0,77. Además de observar mayor solidez interna en el cuestionario de expectativas que de percepciones. Aunque se observó consistencia baja en algunas dimensiones, no afecta la escala de forma general. Por lo que se concluye que la escala de SERVQUAL es útil para evaluar la

calidad percibida por los donantes, siempre y cuando se aborde de manera unidimensional.

Por su parte, Boada, Barbosa y Cobo (2019), en su estudio, descriptivo, transversal, en 282 personas, para determinar cómo perciben la calidad de atención en la consulta externa en una institución prestadora de servicio, donde se aplicó el modelo SERVQUAL que evalúa las 5 dimensiones de calidad :elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía, los resultados fueron en promedio el 3,4711 en expectativas, 3,5140 en percepciones y 3,50 a nivel general lo que es igual al 70% que significa satisfecho y se relaciona con percepción y características demográficas. Se concluye fomentar la generación de estrategias organizacionales para mejorar la infraestructura de los ambientes, insumos, personal, equipos, limpieza, señalización entre otras al momento de prestar los servicios.

De igual forma, Pérez, Orlandoni, Ramoni y Valbuena (2018), intentaron analizar cómo se percibe la calidad de prestación de los servicios de salud en un hospital asistencial en Colombia, la metodología estuvo basada en seis sigmas, encontrando como resultado, existe confusión respecto a empatía con seguridad, y surge la dimensión comodidad, apartada de los elementos tangibles. Teniendo como calificación baja respecto a las dimensiones estudiadas en un 50%. Por ello se concluye que los usuarios refieren tener baja percepción de los servicios recibidos.

Por su parte, Romero y Sánchez (2018), utilizaron un estudio explicativo-descriptivo ,en el hospital general Guasmo Sur, para determinar el malestar de los usuarios en admisión, conformada por 72 personas, encontrando un 80% califica como no positiva su experiencia en admisión, el 33 % tiene una pésima experiencia, el 27% lo califica como malo y deficiente respecto a calidad de atención y su proceso, en relación al tiempo ,el 76% indica que fue atendido en un tiempo mayor a 5 minutos y una de las mayores falencias es que no hay coincidencia de los nombres con los apellidos en los documentos.

Así mismo, Torres, Salete y Sepúlveda (2018), mediante su estudio que tuvo como objetivo cuantificar la percepción de tres segmentos de usuarios que recibieron atención médica en un centro de salud familiar de Chile y analizar

la existencia de dimensiones de calidad, se utilizó una encuesta aleatoria aplicada; obteniendo como resultado en una escala de evaluación de uno al cinco, 4.05 respecto a nivel de calidad del servicio de medicina que es percibido por los usuarios; así mismo se determinó que los usuarios con edades iguales o mayores de 45 años presentaron un nivel de satisfacción mayor respecto de las personas menores de 19 años y personas entre 20 y 44 años. Además, se distinguieron cinco dimensiones subyacentes entre los tres segmentos de usuarios: Respeto hacia el paciente, accesibilidad del servicio, entorno agradable, disponibilidad del servicio y tolerancia hacia el paciente.

Además, Parodi y Medín (2018), en su estudio de corte transversal investigaron sobre las expectativas y percepciones de la calidad de servicio en usuarios que reciben atención odontológica en un municipio de Chile. Como resultado las percepciones no superan a las expectativas en ninguna dimensión; en el hombre existen mayores expectativas y percepciones a comparación de las mujeres y a medida que aumentaba la edad aumentaba la percepción de calidad de servicio.

Así mismo, Príncipe y Santiago (2017), en su estudio cuyo propósito es medir si existe relación entre las dimensiones de calidad y la satisfacción en usuarios en hospitales públicos y privados, así mismo ver la relación entre las mismas dimensiones de calidad: seguridad, empatía, elementos intangibles, responsabilidad, confiabilidad, en 203 usuarios atendidos en hospitales públicos y privados de la ciudad de Puerto Rico. Se concluye que hay asociación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, además de existir una diferencia entre calidad de servicios en hospitales público y privados, los hospitales privados brindan mejor atención a sus usuarios.

Para Ardilla, Martínez, Fuentes y Borrero (2015), con el objetivo de determinar por qué los médicos se tardan mucho en atender a los usuarios que se recuperaron y murieron por dengue. Haciendo uso del estudio cualitativo de casos y controles. Determinaron que las personas buscaron atención rápida a pesar de desconocer sobre cuáles son los signos y síntomas de la enfermedad, no hubo problemas para obtener la primera cita, pero si hay deficiencias en la calidad del diagnóstico.

Según estudios nacionales tenemos a Montalvo, Estrada y Mamani (2020), evaluaron si existía relación entre calidad de servicio y la satisfacción del paciente, en su estudio cuantitativo, no experimental, correlacional, en 152 personas, que asistían al servicio de traumatología de un hospital en Puerto Maldonado, para la obtención de datos utilizaron cuestionarios. Encontró que el 65,1% de pacientes refieren que la calidad de servicio es regular, un 45,4% refieren estar satisfechos y existe moderada y significativa relación entre las variables con un coeficiente rho Spearman de 0,590. Se concluye que, a mayor satisfacción, mejor calidad de servicio.

Por su parte, Vásquez (2020), con el propósito de determinar cómo se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio en un establecimiento Amazónico, utilizando un método descriptivo, correlacional, conformada por 671 especialistas y 245 usuarios de los diferentes servicios. Se obtuvo como resultado respecto a la gestión administrativa, que el 49% considera un nivel bueno, seguido del 41% como nivel excelente, asimismo los usuarios de los diversos servicios señalan que la calidad de atención es deficiente en un 67,3% y regular en un 31,4%. Referente a las dimensiones de gestión administrativa, los especialistas señalan que está en regular nivel: 51,8% la dirección, la organización en 49,4 %, la planeación en 49 % y por último control en 46,9 %, respecto a las dimensiones de calidad también están en regular nivel, respecto a tangibilidad el 53,7%, empatía 48,6%, capacidad de respuesta 47,8%, seguridad 40,8% y en relación a las variables, existe correlación positiva moderada con un valor de 0,518. La conclusión es que la gestión administrativa influye respecto la calidad de atención.

Así mismo, Febres y Mercado (2020), en su estudio, que tuvo por objetivo determinar la satisfacción de la calidad en el servicio de consulta externa, de medicina interna de un hospital de Huancayo, cuyo método de estudio fue observacional, descriptivo, de corte transversal, en 292 pacientes, como resultado tenemos satisfacción total en un 60,3%. Los valores dependieron fundamentalmente de las dimensiones seguridad y empatía con un 86,8 % y 80,3% respectivamente. El mayor nivel de insatisfacción la obtuvo la dimensión de aspectos tangibles con el 57,1 %, seguida de la dimensión de capacidad de

respuesta con el 55,5%. Se concluye la implementación de mejoras de los servicios, con el propósito de brindar una atención oportuna y de calidad.

Según Rojas (2020) en su estudio descriptivo, no experimental, correlacional, de corte transversal, cuya finalidad fue determinar si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud en centros de Atención Primaria III Punchana de la Red Asistencial de Loreto – 2020, en 381 usuarios Se demostró que la gestión administrativa es regular en 62,5% y la calidad de los servicios es regular en 73,8%. Se concluye la relación con un nivel de confianza del 95% entre las variables.

Por su parte Paredes (2019), utilizó un estudio no experimental, correlacional, descriptivo transversal, para determinar si existe relación entre satisfacción del paciente respecto a calidad de atención en un centro de salud, conformado por 148 personas. Utilizaron el alfa de Cronbach para obtener la significancia, respecto a calidad de atención encontrando 0,989 y satisfacción 0,996. Los resultados mostraron que las dimensiones de la calidad (empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y elementos intangibles), se correlacionan significativamente respecto a la satisfacción del paciente y se concluye que existe positiva relación entre las variables.

Así mismo, Flores (2019), tuvo como propósito establecer cómo los procesos administrativos inciden en la calidad de servicio percibida por los usuarios, en un hospital de Chota. En su investigación correlacional de corte transversal, en 140 usuarios, logrando como resultado que el 49,3% manifiestan estar en desacuerdo, con el modo de cómo se lleva a cabo los procesos administrativos en el hospital, el 12,1% está en muy desacuerdo y desacuerdo respecto a la calidad de atención y el 80% se muestra indiferente, se encontró correlaciones bajas entre las variables cuando se calculó por Spearman 0,38, pero se encuentra correlación positiva entre la planificación estratégica, organización, dirección y calidad de servicio.

Por su parte, Apaza, Sandival y Runzer (2018), en su estudio cualitativo, aplicado en 45 adultos mayores, evaluaron la calidad de servicio, en niveles asistenciales ambulatorios en el hospital Guillermo Almenara; obteniendo como resultado un 77% de pacientes estaban satisfechos con la atención que se

les brinda, las quejas se dieron en la falta de interacción entre el médico y el paciente, la falta de empatía y seguridad durante la atención, los aspectos que sobresalieron fueron la confiabilidad y la entrega de información. En conclusión, los problemas más resaltantes son la falta de interacción con el médico y empatía.

Para Tapia (2018), determinó la correlación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en un puesto de salud en Tacna. El estudio fue descriptivo correlacional en 200 individuos, teniendo como resultado mayor respuesta satisfactoria respecto a las dimensiones de la calidad (elementos tangibles, empatía, seguridad, capacidad de respuesta, y fiabilidad) el 50,50% mostró indiferencia respecto a satisfacción, un 42% estuvo satisfecho, en cuanto a calidad, el 65 % calificó de regular, y el 31% calificó como mala. En cuanto a la relación entre satisfacción y calidad, resulta que existe una relación.

Así mismo, Huaycochea (2018), en su investigación descriptiva de corte transversal, con la finalidad de identificar la correlación entre satisfacción del usuario respecto a la calidad de servicio, en el servicio de emergencia, en 2,152 personas, el cuestionario usado fue tipo SERVQUAL. Se concluye que si existe relación directa y significativa entre las variables con un coeficiente de Spearman 0,650 y un 99% de relación significativa.

De igual forma, Custodio, Del Rosario y Hernández (2017), mediante su investigación descriptiva de tipo transversal, que involucró a 130 personas, determinaron la percepción de calidad de servicio en el consultorio externo de un hospital de EsSalud en Ica, encontrando como resultado que el 60,8% presentaba insatisfacción global, el 62,3% fue en la dimensión de respuesta rápida, el 50,8% en confiabilidad, el 56,2% en aspectos tangibles, 48,5% y en empatía y 46,9% en seguridad. La conclusión es insatisfacción, pero más baja en comparación con los establecimientos del Ministerio de Salud.

Finalmente, Zamora (2016), tuvo como propósito en su investigación conocer el grado de satisfacción, respecto al ambiente y la calidad de atención del consultorio de gineco obstetricia, de la solidaridad en Comas. La metodología usada fue cualitativo, transversal, descriptivo y observacional, en 242 personas, obteniendo como resultado el 68,28% de usuarios estuvo de acuerdo con la

atención y trato, el 76,28% de acuerdo con el examen clínico, el 73,89% fue aceptable cuando se explica con palabras sencillas, el 75,1% indica que su receta fue clara respecto a la prescripción, estuvieron de acuerdo con el horario propuesto un 80,72%. Respecto a los ambientes, el 29,72% esta pocas veces de acuerdo con los vestidores, el 55,75% indica que no está cómodo con los ambientes, el 71,89% indica que la limpieza es buena. Se concluye que un 70,92% están satisfechos con la infraestructura y la calidad de atención. El 87,55%, mostraban satisfacción respecto a la atención y el 64,66%. en cuanto a estructura.

A nivel local, encontramos a Ubaldo (2018) en su investigación con la finalidad de elaborar un proyecto de mejora respecto a la calidad de servicio en el un establecimiento de salud en Huaraz, cuyo enfoque fue mixto y diseño no experimental, en 212 usuarios. Se obtuvo como resultado, que la calidad de atención es regular, al igual que para la estructura (84,45), proceso (95,7%) y resultado (92,9%). Además de identificar deficiencias en el equipamiento, infraestructura, comunicación y en algunos procedimientos al brindar la atención. Finalmente se concluye que existe deficiencias respecto a como se viene brindando la atención en cada servicio, por ende, las estrategias deben estar basadas en los lineamientos, para reforzar respecto a la empatía, comunicación, y homogeneizar los procedimientos, así mismo implementar con equipos nuevos y velar por su mantenimiento.

Según Ibarra (2017), en 78 usuarios encuestados que reciben atención en el servicio de odontología, en su investigación, no experimental, descriptivo, prospectivo de corte transversal, para determinar si se relaciona la calidad de atención y satisfacción del usuario en un establecimiento de Olleros, demostraron que la mayoría de personas en un 61,5% perciben la calidad como media, referente a satisfacción el 69,2% se siente satisfecho. Se concluye que hay relación significativa y directa entre las variables.

Así mismo para entender las variables de estudio y luego de haber revisado los antecedentes definiremos algunos conceptos que fundamenta la investigación.

Según Mochón et al (2014), la administración se fundamenta en dos funciones principales: la coordinación y supervisión de las acciones con el fin de alcanzar los objetivos. Del mismo modo nos indica que sus funciones básicas radican en como planear, organizarse, dirigir y controlar.

Para Bachenheimer (2016), la toma de decisiones es crucial para poner en marcha la gestión administrativa y esta se desarrolla por cada órgano de dirección, administración, y control. Basadas en principios y métodos. Mientras que Chiavenato (2011) menciona que la empresa para poner en marcha la gestión empresarial tiene que contar con normas, políticas, y acciones, todas estas elaboradas por el equipo de trabajo (gerentes, empleados, etcétera) y todo este proceso va incluir el proceso administrativo, empezando desde la `planificación, organización, control y dirección.

La gestión administrativa, está determinada por un grupo de acciones, con las cuales el administrativo desarrolla sus actividades, donde la administración se vuelve fundamental, ya sea en el ámbito social, religioso, político o económico. De una buena o mala gestión administrativa va depender que la empresa sobresalga o simplemente sea un fracaso (Louffat, 2014, p2).

Juran (2011), trata de explicar cómo los elementos del proceso administrativo van a desarrollarse dentro de la administración. Es así que indica si los elementos son considerados de manera individual solo serán definidas como funciones administrativas, pero si están en conjunto y tienen la finalidad de lograr una meta, conforman el proceso administrativo.

Huisa (2013), nos da a conocer las dimensiones para desarrollar un proceso administrativo los cuales detallaremos a continuación: La dimensión planificación referida a la selección y fijación de los recursos, objetivos y actividades que se van a necesitar y desarrollar para el logro de las metas administrativas elevando el prestigio de una empresa (Huisa, 2013, p.99). Para planificar, primero se debe de realizar un diagnóstico dentro de la institución. Esto permitirá la elaboración de actividades alcanzables, sustentables y rentables. Además de contar con lineamientos que permiten guiar la institución (Louffat ,2014).

La dimensión organización, según Louffat (2012), es el elemento fundamental que va diseñar la estructura interna de la empresa, teniendo que ser creada en la planificación. Entonces si queremos un buen diseño tenemos que tener una buena planeación de lo que se va a desarrollar y que esta sea compatible a la planeación estratégica. Así mismo, la organización implica dos temas muy importantes, la asignación de recursos económicos para el desarrollo de actividades, y el logro de objetivos, y la determinación de cargos de acuerdo a las jerarquías y responsabilidades que asuman, esto permitirá que la institución cause un impacto en la comunidad (Amador, 2008, p4).

La dimensión dirección tienen dos funciones de poder y deber y no de estar sometidos. Los sujetos están orientados en el desarrollo de sus actividades y el gerente tiene la responsabilidad de hacerles ver sus falencias para guiarlas a un mejor desarrollo y cumplimiento de funciones (Huisa, 2013). Una dirección eficiente involucra la realización de los objetivos generales y específicos. Consideran que la motivación es el elemento fundamental ya que dependerá mucho de como los empleados se interesen y cuanto satisfagan sus necesidades personales para cooperar con la empresa (Gilbert, Stoner, y Freeman ,2009).

Respecto a dimensión control, ligada a la medición del desenvolvimiento del personal de acuerdo a la finalidad propuesta, y va descubriendo problemas para su rectificación y cumplir con lo propuesto. Sus instrumentos son: la estimación de cuanto aportar, los registros que se utilizaran en la inspección, entre otros (Huisa, 2013, p.100). Así mismo, verifica la efectividad y capacidad de los resultados según meta predefinida. El control debe realizarse permanentemente no solo al finalizar el periodo, de este modo se corrigen algunas deficiencias administrativas de manera oportuna, por ello la importancia de la creación de sistemas para verificar donde se encuentran las falencias (Lauffat, 2014).

La calidad, según Parasuraman et al (1988), es subjetiva e implica quedarse pensativo en relación a las cualidades específicas del producto, y tienen una característica multidimensional. Para Devoto (2012), define calidad como el producto del examen que realizó el usuario, respecto a las expectativas del servicio recibido o que recibirá. Del mismo modo según el organismo

internacional de normalización ISO, calidad en la norma 8402, explica que es la característica total de una institución o empresa que satisface necesidades, implícitas o explícitas y estas son: ambiente, seguridad, confiabilidad, facilidad de uso, mantenibilidad, economía, disponibilidad (Miyahira, 2001.p1).

Según Urriago (2012), una calidad de atención está basada en como los individuos perciben las siguientes dimensiones: la dimensión calidad de servicio referida a una atención buena, optima que se debe asegurar que el paciente reciba, la dimensión de elementos tangibles referido a todo lo que el exterior ofrece para brindar una adecuada atención y como es percibida por la persona, la dimensión de fiabilidad determinada por la actitud que el personal demuestra al momento de brindar la atención, la dimensión de capacidad de respuesta, su importancia radica en el tiempo y la forma que demuestra el personal cuando brinda la atención evitando crear malestar en el usuario.

Para Zeithaml et al (2009), la dimensión de seguridad hace referencia a la seguridad que el profesional transmite cuando es seguro, cortés, intuitivo va a generar en el usuario confianza, credibilidad considerando importante para una atención adecuada. Cuando la institución resuelva las dudas, atienda reclamos, y tome decisiones asertivas generará seguridad en el usuario. Por ello se considera como principal acción brindar confianza, efectividad en solucionar problemas, brindar excelentes servicios de infraestructura, personal competente y que cumpla con las garantías de seguridad que se requiere.

La dimensión de empatía, según Zeithaml et al (2009), hace referencia a la importancia de la amabilidad en el trato por todo el personal de la institución. Del cómo les haces sentir a cada uno de ellos, si son especiales, valorados atendiéndolos de manera individualizada, cubriendo sus necesidades y brindando el servicio que ellos esperan.

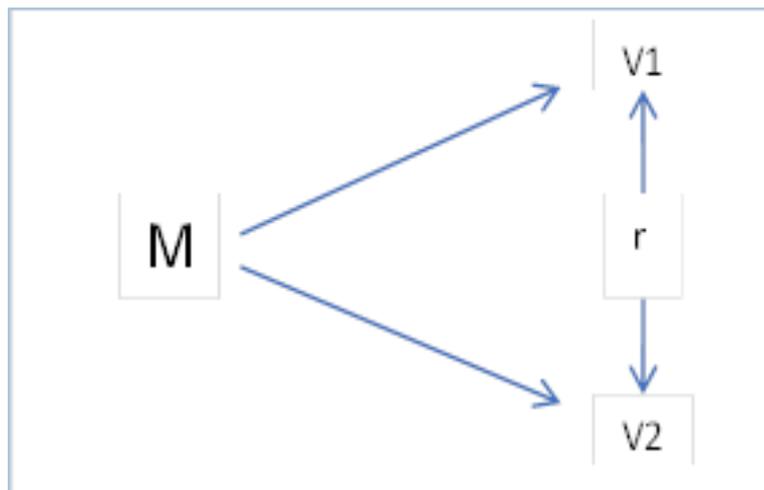
Duker (1990) menciona cinco niveles de como evaluar el desempeño en una entidad, de acuerdo a la satisfacción del usuario estas son: fiabilidad: la empresa debe prestar servicios de manera confiable, cuidadosa y segura, brindar de manera correcta desde el inicio; seguridad: considerada como el sentimiento del usuario o la confianza, de su problema para ser resuelto, debe existir credibilidad, integridad, honestidad y confiabilidad ;capacidad de

respuesta: como es la actitud frente a un problema, el brindar una respuesta rápida; tiene que ver con el compromiso, empatía significa ser cortés, tener un compromiso; intangibilidad; Interacción humana: es importante que se establezca contacto entre la organización y el cliente. Para la elaboración del servicio.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Para Hernández y Mendoza (2018) el estudio es cuantitativa basada en planteamientos propios, guiados por circunstancias cuantificables, e instrumentos unificados; de diseño, no experimental transversal, por la existencia de situaciones no provocadas intencionalmente en el estudio; y el recojo de información fue en un instante, en un tiempo determinado; es descriptiva porque especifica propiedades o características de determinados fenómenos, finalmente se considera causal porque su finalidad es relacionar las variables, admitiendo cierto grado de perspectiva.



Dónde:

M= El tamaño de la muestra (usuarios atendidos en el centro de salud mental comunitario)

V1=Medición del nivel de la Gestión administrativa

V2=Medición del nivel de Calidad de servicio

r= Correlación entre variables

3.2 . Variables y operacionalización

Gestión administrativa

Definición conceptual

Según Mendoza Briones (2017), la gestión administrativa tiene una condición organizada, con acciones coherentes, encaminadas al logro de objetivos, mediante el cumplimiento del proceso administrativo de planificar, organizar, dirigir y controlar.

Definición operacional

Para Hernández et al, (2014) son operaciones o actividades que permiten medir las variables para explicar lo que se obtuvo.

El nivel de la gestión administrativa se determinó al sumar todos los puntos obtenidos como respuesta de las preguntas centradas en los indicadores: objetivos, metas, presupuesto, estructura organizativa, procesos y procedimientos, dirigir, influir, motivar, evaluación de desempeño, y cumplimiento de metas.

Calidad de servicio

Definición conceptual

Para Caldera (2011) hablar de calidad es satisfacer las demandas o exigencias respecto a esta, lo que va a permitir a la empresa tener una percepción o expectativa de cómo está funcionando en cuanto a su tangibilidad (adecuación de los ambientes, instalaciones, documentos, equipos), confiabilidad del servicio (prestación del servicio de una forma viable, concisa y exacta), que tienen que ver mucho con la habilidad del personal. Por ello se considera importante que el personal debe demostrar seguridad, empatía, conocimiento, atención personalizada respecto a los descontentos, brindando generosidad a cada usuario.

Definición operacional

El nivel de calidad de servicio, se determinó al sumar todos los puntos obtenidos como respuesta, de los ítems, basados en indicadores como: el ambiente físico, imagen, cumplimiento de servicio, personal que atiende de manera rápida, tiempo de respuesta y agilidad, competencia profesional, reglas de cortesía.

3.3 . Población, muestra y muestreo

Población

La población es finita y está constituido por 346 personas adultas atendidos en el centro de salud mental comunitario Ally Waraq y que cumplen ciertos criterios predeterminados.

La población se constituye por características de elementos que van a identificar la pertenencia de cada uno de sus integrantes (Fernández, Hernández et al, 2010).

Muestra

Los elementos que conforman un todo, van a tener la misma posibilidad de ser seleccionado (Hernández et al, 2014).

La muestra estuvo constituida por 183 pacientes atendidos en el centro de salud mental comunitario Ally Waraq y se determinó haciendo uso de la fórmula muestreo aleatorio simple (Bernal ,2010).

Criterios de inclusión

- Usuarios de dieciocho años a más que se atienden en el centro Ally Waraq y cuenten con historias clínicas.
- Usuarios que tengan registrados número celular.
- Usuarios con WhatsApp en sus operadores

Criterios de exclusión

- Usuarios que no deseen participar
- Usuarios que no conteste correctamente las encuestas

Muestreo

Después de hallar la magnitud de la muestra, se usó el muestreo probabilístico de forma aleatoria, simple donde se eligió de dos en dos a los sujetos de la población que tenían la misma probabilidad de ser escogidos (Castro, 2019).

Unidad de análisis

Está constituido por los usuarios que se atienden en el centro de salud mental comunitario Ally Waraq.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Cantin et al (2009) indica que la técnica de encuesta es una herramienta que permite adquirir información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios que son elaborados con anticipación para obtener información puntual de lo que se desea investigar.

Para Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018), define al cuestionario como la agrupación de preguntas escritos en orden, relacionados con la hipótesis del trabajo, por lo tanto, está relacionado a circunstancias e indicadores de estudio, con el propósito de reunir información para contrastar la hipótesis.

La escala de Likert como aquella donde los resultados se obtienen sumando los resultados obtenidos respecto a cada frase (Baptista, Hernández, y Fernández ,2014).

Para la recolección de información en la siguiente investigación se usó la encuesta con los siguientes cuestionarios y se valoró según Likert, se detalla a continuación:

a. Cuestionario de gestión administrativa: Desarrollado por Cerna (2019), consta de 20 ítems que pueden detectar como se va desarrollando la gestión administrativa en la institución en estudio, basada en dimensiones e indicadores: planeación (objetivos, metas, y presupuesto), de organización (estructura orgánica, procesos y procedimientos), dirección (dirigir, influir, motivar), control (evaluación de desempeño, cumplimiento de metas)

La evaluación se ejecutó en 3 categorías.

- Nivel alto mayor o igual a 65
- Nivel medio entre 50 y 65
- Nivel bajo menor que 50

b. Cuestionario de calidad de servicio: Creada por Cerna (2019) consta de 20 ítems que buscan evaluar la calidad de servicio basada en dimensiones e indicadores: elementos tangibles (medio ambiente físico, imagen), fiabilidad (cumplimiento de servicio), capacidad de respuesta (tiempo de respuesta y agilidad), seguridad (competencia profesional) empatía, (reglas de cortesía y comunicación).

Se hace uso de la escala ordinal

- Nivel alto mayor o igual a 65
- Nivel medio entre 50 y 65
- Nivel bajo menor que 50

3.4.1. Validez de los instrumentos y confiabilidad

a) Validez de los instrumentos

Ñaupas et al (2018), indica que la validez busca la operatividad de sus instrumentos para especificar, presagiar los atributos de interés, y representar el estudio. Es así que los instrumentos estuvieron evaluados por juicio de expertos, a quienes se les entregó una matriz de validación, buscando evaluar la existencia de concordancia entre las variables y sus finalmente solo ítems y las respuestas escogidas vertiendo sus juicios y sugerencias. Así mismo según el coeficiente V de Aiken se tiene como resultado 1,00 confirmando la concordancia entre jueces.

b) Confiabilidad del instrumento

Ñaupas et al (2018), establece que la confiabilidad está definida como aquel valor que no va a cambiar considerablemente cuando es aplicada a muchas personas, con las mismas características. Es fiable el instrumento, cuándo en las mismas circunstancias arroja resultados similares, y se manifiesta con el coeficiente de confiabilidad. Por ello, los instrumentos han sido evaluados mediante una prueba piloto desarrollado en 14 pacientes que se atienden en el centro de salud mental comunitario, Huaraz.

La fiabilidad de los cuestionarios se obtuvo haciendo uso de la prueba estadística JL Cronbach, denominada coeficiente Alfa de Cronbach, por mostrar respuestas de tipo Likert y se determinó mediante el programa Microsoft Excel, donde se aplicó métodos matemáticos encontrando como resultado, para la variable gestión administrativa un coeficiente de 0,781 y para la variable calidad de servicio 0,934.

3.5. Procedimiento

La recolección de datos se obtuvo mediante distintos procedimientos: En primer lugar, se coordinó para presentar la solicitud de autorización al centro de salud mental comunitario Ally Waraq con la Dirección de posgrado para que nos facilite o autorice la recopilación de información necesaria para nuestro estudio.

Una vez recibida la autorización se procede a realizar las encuestas necesarias para recolectar la información, identificando de esta manera nuestra población y luego obteniendo la muestra para el desarrollo de los objetivos.

Seguidamente se aplicará el instrumento mediante el web móvil, elaborado en el Google forms, y repartidos por el aplicativo WhatsApp a quienes cumplan con el criterio de inclusión.

Para finalizar los resultados serán ordenados en cuadros y gráficos para la obtención de objetivos.

3.6. Método de análisis de datos

Se empleó, el software SPSSv27 para descomponer la información, realizar el procesamiento y la presentación de los datos obtenidos.

El análisis descriptivo se analizará mediante los gráficos de barras y tablas de frecuencia, relativa simple y absoluta.

Respecto al análisis analítico tuvo en cuenta el grado de significancia a partir de un punto decisivo para 5% de probabilidad ($p < 0.05$) y se analiza según Spearman.

Los gráficos adquiridos se obtuvieron a través de Microsoft Excel.

3.7. Aspectos éticos

Según Reyes (2017), la ética es aquella forma como encausamos nuestras acciones y busca que nuestra conducta sean las ideales; considerando a

nuestros valores como aquellos que nos ubicaran en un lugar armonioso dentro de la sociedad.

La investigación se fundamenta en la declaración de Helsinki, que vela porque la investigación sea íntegra, confidencial, digna y esté basada en principios bioéticos como la no maleficencia, beneficencia, autonomía y responsabilidad social. Y contribuye en la presente investigación porque respeta la integridad física y psicológica de los individuos que decidieron ser parte del estudio, y permitirá difundir planes de mejora en los procesos administrativos y de calidad.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de gestión administrativa, en el centro de salud mental comunitario Ally Waraq-Huaraz, 2022.

Nivel	f	%
Alto	177	96,7
Medio	6	3,3
Bajo	0	0,0
Total	183	100

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes atendidos en el centro de salud mental comunitario Ally Waraq -Huaraz, 2021.

Interpretación

Con respecto al nivel de gestión administrativa, en el Centro de Salud Mental Comunitario Ally Waraq, en la tabla 1 se observa que el 96,7% de usuarios manifestaron que tiene un nivel alto en lo que respecta a gestión administrativa, por otro lado, se observa que el 3,3% refirió que presenta nivel moderado y ninguno manifestó una gestión baja representando el 0,0%.

Tabla 2

Nivel de calidad de servicio, en el centro de salud mental comunitario Ally Waraq. Huaraz en el año 2022.

Nivel	f	%
Alto	145	79,2
Medio	36	19,7
Bajo	2	1,1
Total	183	100

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes atendidos en el centro de salud mental comunitario Ally Waraq -Huaraz, 2021.

Interpretación

De acuerdo al nivel de calidad de servicio que presentan los usuarios del Centro de Salud Mental Comunitario Ally Waraq, en la tabla 2 se observa que: el 79% de los usuarios, manifiestan que la calidad de servicio es alta, también el 20% manifestó que la calidad de servicio es moderada y el 1% de los usuarios manifestaron que la calidad de servicio es baja.

Tabla 3

Correlación entre la gestión administrativa y las dimensiones de calidad de servicio, en el centro de salud mental comunitario Ally Waraq. Huaraz año 2022.

Variables	1	2	3	4	5	6	7
1.Gestión administrativa	1						
2.Elementos tangibles	,757**	1					
3.Fiabilidad	,815**	,728**	1				
4.Capacidad de respuesta	,728**	,722**	,778**	1			
5.Seguridad	,742**	,616**	,755**	,728**	1		
6.Empatía	,697**	,696**	,715**	,810**	,746**	1	
7.Calidad de servicio	,838**	,848**	,886**	,917**	,862**	,910**	1

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

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes atendidos en el centro de salud mental comunitario Ally Waraq-Huaraz, 2022.

Interpretación

En la tabla 3, se observa sobre las correlaciones entre gestión administrativa y las dimensiones de calidad en usuarios atendidos en el centro de salud mental comunitario Ally Waraq-Huaraz, se observa que para las dimensiones de calidad y gestión administrativa presentaron correlaciones estadísticamente significativas como: elementos tangibles con un $r=0,757$, fiabilidad y seguridad con $r=0,728$, capacidad de respuesta $r=0,778$, y empatía $r=0,746$. Así mismo se observa como resultado que la rho Spearman orienta a la existencia de correlación estadísticamente significativa y alta ($r=0,910$) directamente proporcional y con signo positivo entre gestión administrativa y la calidad de servicio.

V. DISCUSIÓN

Los problemas de salud como refiere Huerta (2012), necesitan ser solucionados de manera amplia, no basta solo con curar y controlar las enfermedades, estas deben ser financiadas adecuadamente, toda vez que la salud es un derecho y debe ser involucrada desde una perspectiva intersectorial además de involucrar una adecuada gestión administrativa y calidad de servicio.

En relación al nivel de gestión administrativa que perciben los individuos que reciben atención en el centro de salud mental Ally Waraq según la tabla 1, percibimos que el 96,7%, consideran la gestión administrativa como alto, el 3,3% moderado y 0,0% bajo. Romero y Sánchez (2018), obtuvieron resultados que coinciden, en cuanto al proceso de admisión, el 80% de los usuarios califica como positiva la atención en esta área, el 33% considera pésima la atención, el 27% menciona que es mala, y concluye que la mayor insatisfacción del usuario es por las fallas en el llenado de sus historias clínicas, encontrando que no existe concordancia entre sus nombres y apellidos. Esta elevada aceptación, contrastada con nuestra realidad, no coincide, debido a que se observa las inmensas colas que el usuario tiene que realizar para obtener un ticket de atención, aunque también esto se ha ido mejorando al implementar la plataforma de teleatención, eqhali y otras estrategias que han puesto en funcionamiento las instituciones del Ministerio de salud como programar sus citas con anticipación, trayendo también esta implementación la visualización de problemas en cuanto a la implementación de equipos de cómputo, internet, entre otras, necesarias para desarrollar estas actividades.

Por otro lado, Flores (2019), no coincide con lo obtenido en la investigación, refiere que la poca o escasa implementación de los procesos administrativos en una organización, entidad, institución, incrementan los problemas de insatisfacción del usuario que percibe las demoras e ineficiencias, al momento de solicitar un servicio. Así mismo, según Rojas (2020), en su estudio demostró que la gestión administrativa es regular en 62,5% y la calidad de los servicios es regular en 73,8%. Concluye que existe

relacion con un nivel de confianza del 95%. Así mismo, Gómez (2021), en su resultado obtuvo que el 26,7% están muy conformes con las funciones de la enfermera porque es el principal filtro, y esta desde el triaje, el 46,7% no opina con respecto al tiempo de espera por falta de personal existente, el 60% refiere estar algo disconforme con el tiempo estipulado para recibir la atención por las complicaciones o urgencia que exista en el servicio por día. El 50% refieren estar algo conforme respecto a la amabilidad y el buen trato, el 26,7% están algo conformes y disconformes con la infraestructura y finalmente el 53% refiere que cuenta con equipos modernos. Concluye que el personal desconoce ciertas características relacionadas a la institución. Si se aplicara una gestión administrativa en las instituciones, se brindaría un servicio de calidad.

Se observa en las investigaciones la poca importancia, sumado a la escasa puesta en marcha de los procesos administrativos en una institución u área de trabajo, ya que partimos de la planeación, organización, dirección y control, generando malestar e insatisfacción en los usuarios, por ello es preciso no solo tener el conocimiento de estos procesos sino ponerlos en marcha y se debe vigilar o monitorizar si está poniendo en práctica o no como una medida principal para fortalecer la gestión administrativa institucional.

Referente a nivel de calidad de servicio en usuarios que reciben atención en el Centro de Salud Mental Comunitario; según la tabla 2 se observa que el 79,2% manifiestan como alta la calidad de servicio, el 19,7% manifestó que tiene nivel moderado, y solo el 1,1% manifiesta que es baja, estos resultados son similares a lo reportado por Torres, Sallette y Sepúlveda (2018), quienes encontraron al realizar una evaluación respecto a accesibilidad, entorno agradable, disponibilidad del servicio, tolerancia al paciente con puntaje del 1 al 5, que 4.05 es el puntaje obtenido respecto a la calidad de servicio percibido por el usuario en el servicio de medicina y que varía de acuerdo a las edades en mayores a 45 están más satisfechos que los que tienen menor de 19 y los que tienen entre 20 y 44 años. Por su parte, Apaza, Sandival y Runzer (2018), en su estudio, evaluaron la calidad de servicio, en niveles asistenciales ambulatorios y obtuvieron como resultado, un 77% de personas manifestaron sentirse satisfechos respecto a la atención ofrecida, las quejas se dieron

respecto a la falta de interconexión entre el médico y el paciente, la falta de empatía y seguridad durante la atención, los aspectos que sobresalieron fueron la confiabilidad y la entrega de información. En conclusión, los problemas más resaltantes son la falta de interacción con el médico y empatía.

Estrada y Mamani (2020), difieren con el estudio, toda vez que el 65,1% de pacientes refieren que la calidad de servicio es regular, en traumatología, y concluye que, a mejor calidad de servicio, mayor satisfacción del usuario. Por su parte, Suarez, et al (2019), tuvo como resultado sobre la apreciación de calidad en atención, que un 48% indica estar satisfecha medianamente, y concluyen que la atención es regular y las personas perciben que falta mejorar la estructura, y la empatía del profesional de salud hacia el paciente. De igual forma, Custodio, Del Rosario y Hernández (2017), en su investigación relacionado a percepción de calidad encontraron que el 60,8% presenta insatisfacción global con un 60,8%, el 62,3% fue en la dimensión de respuesta rápida, el 50,8% en confiabilidad, el 56,2% en aspectos tangibles, 48,5% y en empatía y 46,9% en seguridad. La conclusión es insatisfacción, pero más baja en comparación con los establecimientos del Ministerio de Salud. Así mismo Valbuena (2018), intentó analizar cómo se percibe la calidad de prestación de los servicios de salud en un hospital asistencial en Colombia, encontrando como resultado, respecto a seguridad lo confunden con empatía, y para diferenciar surge la dimensión comodidad, apartada de los elementos tangibles. Por ello concluye que los usuarios refieren tener baja percepción de los servicios recibidos.

Así mismo, Ubaldo (2018) obtuvo como resultado, la calidad de servicio de la atención es regular, al igual en estructura, proceso y resultados con 84,4%, 95,7% y 92,9% respectivamente. Se identificaron deficiencias en la infraestructura, equipamiento, comunicación y procedimientos de atención. En conclusión, existen deficiencias en la calidad del servicio. Finalmente, Ibarra (2017) refiere que la mayoría de personas perciben la calidad de atención como media en un 61,5%, referente a satisfacción el 69,2% en su mayoría se siente satisfecho.

La calidad de servicio en la mayoría de las investigaciones realizadas, difieren con nuestra investigación, toda vez que se observa, en los establecimientos de salud, numerosas ineficiencias que están involucradas dentro de las dimensiones de calidad (elementos intangibles, seguridad, empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta), por ello que el servicio es de regular calidad, respecto a elementos tangibles en la mayoría de los establecimientos de salud no cuentan con medicamentos, necesarios para tratar a los pacientes con los diferentes diagnósticos, en relación a empatía se observa que el profesional de salud se ha mecanizado, o deshumanizado, mostrando un trato algo indiferente, otro problema resaltante es la falta de un lugar propio y que cuente con todas las especificaciones que se detalla en las normas técnicas, para brindar la atención al usuario, por todo lo mencionado se observa que hay insatisfacción en cuanto a la calidad de servicio en comparación con EsSalud que todavía tiene ciertos porcentajes de aceptación aun así es urgente que se desarrolle estrategias de mejora respecto a la atención que se viene brindando por lo que la propuesta debe de contener lineamientos enfocados a reforzar la empatía y comunicación con los usuarios, estandarizar los procedimientos que se realizan en atención, así como realizar acciones de mantenimiento e implementación de nuevos equipos.

Referente a la correlación entre dimensiones de la calidad y gestión administrativa, según la tabla 3, se encontró, correlación estadísticamente significativa y alta ($r=0,910$) directamente proporcional y con signo positivo. Así mismo se observa que existe relación positiva entre gestión administrativa y las dimensiones de calidad como: elementos tangibles con un $r=0,757$, fiabilidad y seguridad con $r=0,728$, capacidad de respuesta $r=0,778$, y empatía $r=0,746$. Resultados que coinciden con lo reportado por Boada, Barbosa y Cobo (2019), en su evaluación a las 5 dimensiones de calidad :elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía, encontrando que el 70% se encuentra satisfecho con la calidad de servicio y concluye fomentar la generación de estrategias organizacionales para mejorar la infraestructura de los ambientes, insumos, personal, equipos, limpieza, señalización entre otras al momento de prestar los servicios. Así mismo, Febres y Mercado (2020), tiene como resultado, satisfacción total en un 60,3%. Los

valores dependieron fundamentalmente de las dimensiones seguridad y empatía con un 86,8 % y 80,3 % respectivamente. El mayor nivel de insatisfacción la obtuvo la dimensión de aspectos tangibles con el 57,1 %, seguida de la dimensión de capacidad de respuesta con el 55,5%. Se concluye la implementación de mejoras de los servicios, con el propósito de brindar una atención oportuna y de calidad a los usuarios.

Por otro lado, Vásquez (2020), no concuerda con la investigación, ya que obtuvo respecto a la gestión administrativa, que el 49% considera un nivel bueno, seguido del 41% como nivel excelente, asimismo los usuarios de los diversos servicios señalan que la calidad de atención es deficiente con un 67,3% y regular en un 31,4%. Según las dimensiones de gestión administrativa los especialistas señalan que está en regular nivel: 51,8% la dirección, la organización con 49,4 %, la planeación con 49 % y por último control con 46,9 %. En lo que concierne a las dimensiones de calidad también están en regular nivel, tangibilidad 53,7%, empatía 48,6%, capacidad de respuesta 47,8, seguridad 40,8% y en lo que respecta a la relación de las variables gestión administrativa y calidad de atención, existe mayor asociación con un valor de 0,518, dando como resultados que existiendo una correlación positiva moderada.

En igual forma Tapia (2018), en su estudio relacionado a calidad encontró que existe mayor agrado respecto a las dimensiones de la calidad (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles), el 50,50% mostro indiferencia, en cuanto a calidad, el 65 % califico de regular, y el 31% califico como mala. Finalmente, Zamora (2016), tuvo como resultado el 68,28% de usuarios estuvo de acuerdo con la atención y trato, el 76,28% desacuerdo con el examen clínico, el 73,89% fue aceptable cuando se explica con palabras sencillas, el 75,1% indica que su receta fue clara respecto a la prescripción, estuvieron de acuerdo con el horario propuesto un 80,72%. Respecto a los ambientes, el 29,72% esta pocas veces de acuerdo con los vestidores, el 55,75% indica que no está cómodo con los ambientes, el 71.89% indica que la limpieza es buena. Se concluye que un 70,92% están satisfechos.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Se determinó que el 97% de individuos que reciben atención en el centro de salud mental Ally Waraq, manifestaron que tiene un nivel alto en lo que respecta a gestión administrativa, solo el 3% representa nivel moderado y ninguno manifestó una gestión baja representando el 0%.

Segundo: El 79% manifiestan que es alta la calidad de servicio, el 20% considera moderado y solo el 1% manifiesta que la calidad de servicio es baja.

Tercero: Se obtuvo correlación directa y significativa entre gestión administrativa y las dimensiones de calidad (elementos intangibles con un coeficiente de correlación de Spearman $r= 0,757$, fiabilidad y seguridad con un $r=0,728$, capacidad de respuesta $r=0,778$, empatía $r=0,746$, con un nivel de significancia = ,000 menor al valor de $\alpha = ,05$.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Se sugiere que el jefe del establecimiento de salud debe revisar un poco más en como encauzar una buena gestión respecto a los procesos técnico-administrativos, en optar por una infraestructura propia y que cumpla con lo establecido en las normativas del MINSA, para contar con ambientes adecuados y condiciones de trabajo cómodos, generando relaciones de armonía entre los trabajadores y usuarios. Por ello se considera como factor importante la comprensión de los elementos intangibles, priorizar la infraestructura, como imagen que representa a la institución.

Segundo: Al centro de salud mental comunitario se debe asignar más personal especializado, se debe implementar con más mobiliarios, equipos, instrumentos médicos, medicamentos e insumos, para mejorar la calidad de atención al usuario.

Tercero: Se sugiere al personal de salud poner en práctica la empatía, más en la población que venimos atendiendo que son usuarios con problemas mentales, tratando de comprenderlos y no tratándolos como entes carentes de razón y de juicio, invalidándole por culpa de un diagnóstico o síntoma.

Cuarto: Se recomienda como factor primordial el cumplimiento de lo programado (fiabilidad), debido a que de ello dependerá, como el usuario califique nuestra atención como profesionales de la salud.

Quinto: El establecimiento debe tener en cuenta todas las sugerencias realizadas por el paciente para de esta manera poner en marcha la implementación de mejoras en los servicios de acuerdo a la necesidad de la población.

REFERENCIAS

- Aggarwal, A., Aeran, H., y Rathee, M. (2019). Quality management in healthcare: The pivotal desideratum. *Journal of Oral Biology and Craniofacial Research*, 9(2), 180-182. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.jobcr.2018.06.006>
- Akiyama, N., Akiyama, T., Hayashida, K., Shiroya, T., & Koeda, K. (2020). Incident reports involving hospital administrative staff: analysis of data from the Japan Council for Quality Health care nationwide database. *BMC Health Service Research*, 20(1), 1054. Recuperado de: <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05903-1>
- Alcalde, J., Lazo, E., & Nigenda, G. (2011). Sistema de salud de Perú. *Salud Pública de México*, 53 (Supl. 2), s243-s254. Recuperado en 15 de diciembre de 2021 de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342011000800019&lng=es&tlng=es
- Apaza, R., Sandival, G., & Runzer, Fernando. (2018). Calidad de servicio a pacientes en consultorio externo de geriatría de un hospital de la seguridad social: un estudio cualitativo. *Horizonte Médico (Lima)*, 18(4), 50-53. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n4.07>
- Amador, M. (2003) Gestión administrativa. (2a . ed.). Buenos Aires: Ateneo
- Ardila, F., Martínez, S., Fuentes, M., Borrero, E, (2015). análisis de las demoras en salud en personas que enfermaron de gravedad o fallecieron por dengue en cinco ciudades de Colombia. *Physis:Revista de Saúde Colectiva* [online]. 2015, v. 25, n. 2 [Accedido 22 noviembre 2021], pp. 571-592. Recuperado de: <https://www.scielo.br/j/physis/a/f3B8x8H37nbmvkYtmqv5DGK/?lang=es>
- Arias, F. (2012). El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas, Venezuela: EPISTEME C.A. Recuperado de <http://es.slideshare.net/paundpro/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias201>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. (tercera edición) México: Pearson Educación de México S.A d CV.

- Boada, A., Barbosa A., & Cobo, E. (2019). La Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación En Salud Universidad De Boyacá*, 6(1), 55-71. Recuperado de: <https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información tecnológica*, 31(1), 161-170. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>
- Castro, M (2019) bioestadística aplicada en investigación clínica: conceptos básicos, *Revista Médica Clínica las Condes*, Recuperado de: <https://www.journals.elsevier.com/revista-medica-clinica-las-condes>
- Cerna, E. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho, 2018. (Tesis de maestría). Recuperado en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31995>
- Cosavalente, O., et al. (2019) Proceso de transformación hacia las redes integradas de salud en el Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública [online]*. 2019, v. 36, recuperado de: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4623>. Epub 26 Ago 2019. ISSN 1726-4642. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4623>.
- Custodio, J., Roja, D., & Hernández, L. (2017). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Augusto Hernández Mendoza ESSALUD-Ica en febrero-marzo del 2017. *Revista Médica Panacea*, 6(3). Recuperado en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/45>
- Chiavenato, I. (2014). *Teoría General de la Administración* (Octava ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Crosby, D. (2011). *Beneficios de satisfacción del cliente*. México: Mc Graw Hill
- Díaz, H. (2009) *Metodología de la Investigación*. Santiago de Chile: Mc Graw Hill

- Duque, E. (2005), Reviewing the concept of service quality and models for measuring it. *innovar*, 15(25), Recuperated in: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004&lng=en&tlng=es.
- Espinoza, E., Gil, W, & Agurto, E. (2020). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(4), e2146. Epub 08 de febrero de 2021. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662020000400012&lng=es&tlng=es.
- Febres, R. y Mercado, R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Flórez, L. (2019). Procesos administrativos, y la calidad de servicio del Hospital José Hernán Soto Cadenillas -Chota 2019. *Revista gobierno y gestión pública*, 6(2), 145-166. <https://doi.org/10.24265/iggp.2019.v6n2.10>
- Gómez. (2021). Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas (Tesis Maestría) Recuperado de: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/239>
- Henao, D., Giraldo, A. & Yepes, C. (2018). Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. *Rev Gerenc Polít Salud*. 2018; 17(34): 1-12. Recuperado de: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.iecp>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (6ª ed.). México: McGraw-Hill. Interamericana Editores, S.A. de C.V
- Huaycochea, T. (2018). Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital de Contingencia Antonio Lorena Cusco 2018. (Tesis de Maestría). Recuperado de: <https://hdl.net/20.500/12692/33816>

- Huerta, C., Paul, I, and Leyton, C (2012) The impact of health management indicators on a public health service's strategy. *Rev. salud pública [online]. 2012, vol.14, n.2, pp.248-259. ISSN 0124-0064.*
- Huisa, T. (2013). *Gestión administrativa*. (6ª ed.). Madrid: Morata.
- Kim, Y., & Jang, S. (2018). Nurses' organizational communication satisfaction, emotional labor, and prosocial service behavior: *A cross-sectional study. Nursing & Health Sciences, 21(2)*, 1–8. <https://doi.org/10.1111/nhs.12586>
- Koontz, M. y Weihrich, H. (1994). *Calidad del servicio*. Madrid: Thomson
- Ibarra, L (2017). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Odontología del Puesto de Salud de Olleros– Huaraz, 2017*. (Tesis de Maestría). Recuperado en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29684>
- Louffat, D. (2012)- *Planificación administrativa*. (2ª ed.). México: Limusa
- Louffat, E. (2014). *Administración: fundamentos del proceso administrativo*. (4º ed.). Buenos Aires-Argentina: Cengage Learning.
- Martínez, H. (2006). *Calidad del Servicio México*: Mc Graw Hill
- Ministerio de Salud, (2000). Documento: Lineamientos técnicos referenciales para la medición de la calidad en el 1º nivel de atención desde la demanda. Dirección General de Salud de las Personas, Dirección de Calidad en Salud, Perú.
- Miyahira, J. (2001). Calidad en los servicios de salud, *Revista Médica Herediana, 12(3)*, 75-77. Recuperado en 25 de noviembre de 2021, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2001000300001&lng=es&tlng=es.
- Mochón, F., Mochón, M. y Sáez, M. (2014). *Administración. Enfoque por competencias con casos latinoamericanos* (Primera ed.). México D.F., México: Alfaomega Grupo Editor
- Montalvo, S., Estrada, E. y Mamani, H. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. Ciencia y

desarrollo. Universidad Alas Peruanas. Recuperado en:
<http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>

Organización Mundial De La Salud (11 agosto,2020) un reporte sobre salud recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Organización Panamericana de la salud (2020) Estrategia y plan de acción para mejorar calidad de atención en prestación de servicios de salud 2020-2025 Recuperado en:
[ww3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:
new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-
health&Itemid=1926&lang=es](http://ww3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=1926&lang=es)

Parasuraman, P., Zeithaml, V., y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). *The Journal of Marketing*, 49, 41-50. Recuperado de: <https://doi.org/10.2307/1251430>

Paredes, C. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Rev. Recién*. 2020; Vol. 9 / Nº 1. Recuperado de:
<https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/10>

Parodi, D, y Medin, A. (2018). Expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental en un municipio de Chile. *Revista Médica de Risaralda*, 24(2), 115-118. Recuperado de
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-
06672018000200115&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672018000200115&lng=es&tlng=es)

Pérez, M., Orlandoni, M., Ramoni, G., Ramoni, J, & Valbuena., M. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigmas. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44(2), 325-343. Recuperado de:
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-
34662018000200325&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662018000200325&lng=es&tlng=es)

Príncipe, L. y Rosaliz, S. (2017). Efectos de la calidad de los servicios de salud: un estudio comparativo en hospitales públicos vs hospitales privados en Puerto

Rico. *Revista internacional de administración y finanzas*, vol.10, Nº.5,2017, pp 1-11. Recuperado de: <https://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v10n5-2017/RIAF-V10N5-2017-1.pdf>

Rojas, J. (2020). gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud en el centro de atención primaria III Punchana de la red asistencial de loreto – 2020. (Tesis de Maestría) recuperado en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPSI_321e8cda10154bdb147d1ff29f808ac0

Rojas, C., Hernández, H., & Niebles, W. (2020). Sustainable administrative management of integrated management systems in health services. *Revista Espacios*, 41(01). Revisado en: <https://www.revistaespacios.com/a20v41n01/20410106.html>

Robbins, G. y De Cenzo, H. (2013). *Gestión administrativa*. Barcelona: Paidós

Romero, J. (2018) Prácticas administrativas en proceso de admisiones de centro de salud de Guayaquil Pol. Con. (Edición núm. 28) Vol. 3, No 12, diciembre 2018, pp. 14-26, ISSN: 2550 - 682X Ciencias económicas y empresariales Artículo de investigación. Recuperado en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7183538>

Ruiz, A., Ayala, J., Alomotoh N. y Acero, J. (2015) Literature review of quality management: The case of journals published in Latin-America and Spain revised in : <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v31n136/v31n136a09.pdf>

Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=261>

Sausa, M. (2018). Ineficiencias del sector salud están afectando a millones de peruanos [INFORME]. Perú 21, pág. 1. Obtenido de: <https://peru21.pe/peru/situacion-saludperu-ineficiencias-sector-afectando-millones-peruanos-396225>

Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, Arianna M., & Anchundi, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI

III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169. Epub 01 de junio de 2019. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es&tlng=es

- Summers, R. (2009). *Administración de empresas* (2ª ed.). México: Limusa
- Stoner, G., Freeman, N y Gilbert, T. (2009). *Administración de empresas*. Barcelona: Herder.
- Tabares, E, y Hernández, B. (2019). Evaluación psicométrica de la escala de calidad de servicios de atención en donantes de un banco de sangre en Medellín, Colombia, 2019. *Rev. Fac. Nac. Salud Pública [Internef]*. 14 de julio de 2021 [citado 22 de noviembre de 2021];39(3): e343606. Disponible en: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/fnsp/article/view/343606>
- Tapia, V. (2018). *Relación entre Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario Externo en el Puesto de Salud 5 de noviembre de Tacna, Año 2018* (Tesis de maestría) Recuperado de: <https://hdl.net/20.500/12692/29239>
- Torres, C., Salete, M. y Sepúlveda, J. (2018). Percepción de la calidad de servicio en un centro de atención primaria de salud Chile. *Rev. Ingeniería industrial, ISSN-e 0717-9103, Vol. 17, Nº. 2, 2018, págs. 97-109*. Revisado en: <https://Dialnet.unirioja.es>
- Ubaldo, A. (2019). Plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz - 2018. *Revista Gobierno y gestión pública* 6(2), 43- 57. Recuperado de <https://doi.org/10.24265/iggp.2019.v6n2.04>
- Vargas, M. y Aldana, L. (2007). *Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones
- Vásquez, J. (2020). *Gestión Administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019*. In *Crescendo*, 11(1), 67-80 Recuperado de <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2264>

Wellington, H. (2011). *Comprensión del cliente*. Barcelona: Paidós

Zamora, C. (2016). Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. *Horizonte Médico* (Lima), 16(1), 38-47. Recuperado en 22 de noviembre de 2021, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000100006&lng=es&tlng=es.

Zamora, W., Ponce, T., Chávez, M., & Cedeño, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240.

Zeithaml, V., Bitner M. y Gremler D. (2009). *Marketing de servicios* (Quinta ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.

ANEXOS.

ANEXO 1. Matriz de operativización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Según Mendoza Briones (2017), la gestión administrativa tiene una condición organizada, con acciones coherentes, encaminadas al logro de objetivos, mediante el cumplimiento del proceso administrativo de planificar, organizar, dirigir y controlar	Para Hernández et al, (2014) son operaciones o actividades que permiten medir las variables para explicar lo que se obtuvo. El nivel de la gestión administrativa se determinó al sumar todos los puntos obtenidos como respuesta de las preguntas centradas en los indicadores: objetivos, metas, presupuesto, estructura organizativa, procesos y procedimientos, dirigir, influir, motivar, evaluación de desempeño, y cumplimiento de metas	Planeación	Objetivos Metas Presupuesto	Ordinal Nivel alto mayor o igual a 65 Nivel medio entre 50 y 65 Nivel bajo menor que 50
			Organización	Estructura Organizativa Procesos y procedimientos	
			Dirección	Dirigir Influir Motivar	
			Control	Evaluación de desempeño Cumplimiento de metas	

CALIDAD DE SERVICIO	Para Caldera (2011) hablar de calidad es satisfacer las demandas o exigencias respecto a esta, lo que va a permitir a la empresa tener una percepción o expectativa de cómo está funcionando en cuanto a su tangibilidad (adecuación de los ambientes, instalaciones, documentos, equipos), confiabilidad del servicio (prestación del servicio de una forma viable, concisa y exacta), que tienen que ver mucho con la habilidad del personal. Por ello se considera importante que el personal debe demostrar seguridad, empatía, conocimiento, atención personalizada respecto a los descontentos, brindando generosidad a cada usuario	El nivel de calidad de servicio, se determinó al sumar todos los puntos obtenidos como respuesta, de los ítems, basados en indicadores como: el ambiente físico, imagen, cumplimiento de servicio, personal que atiende de manera rápida, tiempo de respuesta y agilidad, competencia profesional, reglas de cortesía.	Elementos tangibles	Medio ambiente físico Imagen	Nivel alto mayor o igual a 65 Nivel medio entre 50 y 65 Nivel bajo menor que 50
			Fiabilidad	Cumplimiento de servicio personal que atiende de manera rápida	
			Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta y agilidad Competencia	
			Seguridad Empatía	profesional Reglas de cortesía Comunicación	

ANEXO 2 Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado usuario el objetivo del presente cuestionario es identificar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios que hacen uso de los servicios del Centro de Salud Mental Comunitario ALLY WARAQ, lo cual será utilizado para una investigación. Consta de 20 preguntas, y sus respuestas serán de carácter anónimo, por lo tanto, no es necesario incluir su nombre, sólo por favor complete los datos solicitados más adelante. Tenga en cuenta que no hay respuesta buena ni mala.

Le solicito responda con la mayor sinceridad marcando con un X la alternativa que mejor le represente, debido a que la información que usted proporcione es de vital importancia para la investigación, por eso le agradezco de antemano la atención a la presente y la entrega de la encuesta para poder conocer los resultados a la brevedad a fin de realizar una mejora continua.

N.º	Dimensiones /ítems					
	Dimensión 1: planeación	5 siempre	4 Casi siempre	3 A veces	2 Casi nunca	1 Nunca
1	Considera usted que la atención que brinda el profesional es oportuna					
2	considera usted importante que el horario de atención es el adecuado					
3	¿Cree usted que el jefe de establecimiento escucha y da solución a posibles problemas que se puedan presentar?					
4	Considera usted importante que los jefes de establecimiento deben de tener la capacidad de manejar y/o solucionar los					

	conflictos a fin de que no perjudiquen su atención					
5	Considera usted que la institución debe motivar al personal a proponer mejoras en los procesos administrativos y de atención					
6	Observa usted que el centro de salud tiene buena distribución de ambientes para brindar la atención					
Dimensión 2: Organización						
7	Considera usted que el centro de salud cuenta con medicación oportuna					
8	Considera usted que las áreas de trabajo deben contar con un personal idóneo y capacitado					
9	¿El centro de salud cuenta con ambientes adecuados para brindar atención?					
10	Considera usted que en el centro de salud se distribuye eficientemente los recursos.					
Dimensión 3: Dirección						
11	Es importante en la institución tener la señalización o rotulación de todos los ambientes					
12	Considera usted que es importante contar con un flujo de atención en un lugar visible					
13	Considera usted que es importante colocar en un lugar visible si ya no hay cita en determinados servicios.					

14	La institución debe promover el buen trato con el usuario y a quien brinda la atención.					
15	Considera usted que es importante contar con personal capacitado en tópico de emergencia					
16	Considera usted que es importante colocar en un lugar visible la lista de medicamentos faltantes					
	Dimensión 4: Control					
17	Considera usted que las instituciones deben contar con los bienes necesarios para realizar la atención.					
18	Considera usted que la implementación en tecnología permitirá mejorar en tiempo la atención.					
19	El establecimiento de salud cuenta con el libro de reclamación a la mano					
20	Considera usted que el servicio de admisión debería brindar atención hasta culminar su horario.					

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado usuario el objetivo del presente cuestionario es identificar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios que hacen uso de los servicios del Centro de Salud Mental Comunitario ALLY WARAQ, lo cual será utilizado para una investigación. Consta de 20 preguntas, y sus respuestas serán de carácter anónimo, por lo tanto, no es necesario incluir su nombre, sólo por favor complete los datos solicitados más adelante. Tenga en cuenta que no hay respuesta buena ni mala.

Le solicito responda con la mayor sinceridad marcando con un X la alternativa que mejor le represente, debido a que la información que usted proporcione es de vital importancia para la investigación, por eso le agradezco de antemano la atención a la presente y la entrega de la encuesta para poder conocer los resultados a la brevedad a fin de realizar una mejora continua.

N.º	Dimensiones /ítems					
Dimensión 1: Elementos tangibles		5 siempre	4 Casi siempre	3 A veces	2 Casi nunca	1 nunca
1	Considera que el trabajador emplea equipos de apariencia moderna					
2	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio					
3	Considera usted que el trabajador por quien es atendido tiene buena presentación					
4	La institución debe brindar medidas que conlleven al bienestar físico del trabajador.					
Dimensión 2: Fiabilidad						
5	La institución debe proporcionar información actualizada y confiable de los servicios que brindan					

6	La institución debe cumplir con los horarios establecidos para brindar atención					
7	El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba.					
8	Cuando solicita información se la brindan oportunamente.					
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
9	El tiempo esperado para obtener el servicio fue oportuno					
10	Hay disponibilidad del trabajador para atenderle.					
11	Cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado					
12	Considera que la institución debe mantener una política de mejora en los tiempos de atención al usuario					
	Dimensión 4: Seguridad					
13	Considera que la institución debe contar con trabajadores capacitados para desempeñar sus funciones					
14	Considera que la institución brinda prioridad al conocimiento y atención mostrados por los trabajadores y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza					
15	Considera que los empleados demuestran igualdad para todos los usuarios					
16	Considera que los empleados cuentan con el conocimiento para responder sus consultas.					

	Dimensión 5: Empatía					
17	Los trabajadores de la institución son siempre amables con los pacientes					
18	Los trabajadores de la institución actúan con equidad y responsabilidad					
19	Los trabajadores de la institución que brindan servicios siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios					
20	Los trabajadores brindan información completa a los usuarios, con un lenguaje comprensible					

Anexo 3. Validez de los instrumentos de recolección de datos

Estimado señor (a) (ita):

Mg.Diana Albinagorta Ordoñez

Solicitamos que proporcione su opinión sobre el instrumento: cuestionario de Gestión administrativa, y cuestionario de calidad de servicio

El presente instrumento será utilizado en mi trabajo de investigación denominado: Gestión administrativa y calidad de servicio en el usuario externo del Centro Salud Mental Comunitario Ally Waraq -Huaraz, 2022, la misma que requiere la validación a juicio de experto.

Agradezco por anticipado su aceptación razón por la cual quedo infinitamente agradecido.

La opinión consiste en responder los siguientes criterios (*ver cuadro de validación*):

- ❖ Existe coherencia entre la variable y las dimensiones.
- ❖ Existe coherencia entre las dimensiones y los indicadores.
- ❖ Existe coherencia entre los indicadores y los ítems.
- ❖ Existe relación entre los ítems con la opción de la respuesta.
- ❖ La redacción es clara, precisa y comprensible.

Agradezco su valiosa colaboración

Atentamente



Br. Huerta Villanque Cecilia, K.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Gestión administrativa y calidad de servicio en el usuario externo del
Centro Salud Mental Comunitario Ally Waraq -Huaraz, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de gestión administrativa

Cuestionario de calidad de servicio

REFERENCIA:

Autor: Cecilia Katia Huerta Villanque

Procedencia: Huaraz

Adaptación: Cerna Cueva Esmeralda

Duración: 30 minutos

Forma de administración: encuesta

Ámbito de aplicación: Centro de Salud Mental Comunitario "ALLY WARAQ"

Significación: positiva

APELLIDOS Y NOMBRES: Albinagorta Ordoñez Diana

GRADO ACADÉMICO: Maestría en Gestión de los Servicios de Salud

Nº DE COLEGIATURA: 18554

VALORACIÓN:

Bueno	Regular	Deficiente
-------	---------	------------



Dr. Diana S. Albinagorta Ordoñez
PSICOLOGA PSICOTERAPEUTA
C.P.S.P. 18554

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título		Gestión administrativa y calidad de servicio en el usuario externo del Centro Salud Mental Comunitario Ally Waraq -Huaraz, 2022																	
Objetivo		Determinar si existe relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio en el usuario externo del Centro de Salud Mental Comunitario Ally Waraq, Huaraz en el año 2022																	
variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opinión de repuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendación		
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			La redacción es clara, precisa y comprensible	
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			Si
Gestión administrativa	planeación	Proyección al futuro	1.Considera usted que la atención que brinda el profesional es oportuna 2. considera usted						x		x			x		x			

		procesos administrativos y de atención 6. Observa usted que el centro de salud tiene buena distribución de ambientes para brindar la atención																		
	Organización	Provisión y asignación de recursos	7. Considera usted que el centro de salud cuenta con medicación oportuna 8. Considera usted que las áreas de trabajo deben contar con un personal idóneo y capacitado 9. ¿El centro de salud cuenta con ambientes adecuados para brindar atención?						x		x			x						

		<p>buen trato con el usuario y a quien brinda la atención</p> <p>15. considera usted que es importante contar con personal capacitado en tópicos de emergencia</p> <p>16. Considera usted que es importante colocar en un lugar visible la lista de medicamentos faltantes</p>																	
	Control	Supervisión	<p>17. Considera usted que las instituciones deben contar con los bienes necesarios para realizar la atención</p> <p>18. Considera usted que la implementación en tecnología permitirá</p>						x		x			x				x	

		trabajador por quien es atendido tiene buena presentación 4.La institución debe brindar medidas que conlleven al bienestar físico del trabajador.																
	fiabilidad	5.La institución debe proporcionar información actualizada y confiable de los servicios que brindan 6. La institución debe cumplir con los horarios establecidos para brindar atención 7. El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba. 8. Cuando solicita información se la brindan oportunamente						x		x			x					

	Capacidad de respuesta	<p>9. El tiempo esperado para obtener el servicio fue oportuno</p> <p>10. Hay disponibilidad del trabajador para atenderle</p> <p>11. Cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado</p> <p>12. Considera que la institución debe mantener una política de mejora en los tiempos de atención al usuario</p>					x		x		x		x		x	
	seguridad	<p>13. Considera que la institución debe contar con trabajadores capacitados para desempeñar sus funciones</p> <p>14. Considera que la institución brinda prioridad al conocimiento</p>	..				x		x		x		x		x	

		<p>y atención mostrados por los trabajadores y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza</p> <p>15. Considera que los empleados demuestran igualdad para todos los usuarios</p> <p>16. Considera que los empleados cuentan con el conocimiento para responder sus consultas.</p>															
	Empatía	<p>17. Los trabajadores de la institución son siempre amables con los pacientes</p> <p>18. Los trabajadores de la institución actúan con equidad y responsabilidad</p> <p>19. Los trabajadores de la institución que brindan servicios siempre están dispuestos a</p>					x		x		x		x		x		

Estimado señor (a) (ita):

Mg. Leyla Colchado Azaña

Solicitamos que proporcione su opinión sobre el instrumento: cuestionario de Gestión administrativa, y cuestionario de calidad de servicio

El presente instrumento será utilizado en mi trabajo de investigación denominado: Gestión administrativa y calidad de servicio en el usuario externo del Centro Salud Mental Comunitario Ally Waraq -Huaraz, 2022, la misma que requiere la validación a juicio de experto.

Agradezco por anticipado su aceptación razón por la cual quedo infinitamente agradecido.

La opinión consiste en responder los siguientes criterios *(ver cuadro de validación)*:

- ❖ Existe coherencia entre la variable y las dimensiones.
- ❖ Existe coherencia entre las dimensiones y los indicadores.
- ❖ Existe coherencia entre los indicadores y los ítems.
- ❖ Existe relación entre los ítems con la opción de la respuesta.
- ❖ La redacción es clara, precisa y comprensible

Agradezco su valiosa colaboración

Atentamente



.....

Br Huerta Villanque Cecilia

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Gestión administrativa y calidad de servicio en el usuario externo del
Centro Salud Mental Comunitario Ally Waraq -Huaraz, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de gestión administrativa

Cuestionario de calidad de servicio

REFERENCIA:

Autor: Cecilia Katia Huerta Villanque

Procedencia: *Huaraz*

Adaptación: *Cerna Cueva Esmeralda*

Duración: *30 minutos*

Forma de administración: *encuesta*

Ámbito de aplicación: *Centro de Salud Mental Comunitario "ALLY WARAQ"*

Significación: *positiva*

APELLIDOS Y NOMBRES: Colchado Azaña Leyla

Link. <https://enlinea.sunedu.gob.pe/verificainscripcion>

GRADO ACADÉMICO: Maestría en enfermería

Nº DE COLEGIATURA: 64840

VALORACIÓN:

Bueno	Regular	Deficiente
-------	---------	------------



Elva Leyla Azaña Colchado
LICENCIADA EN ENFERMERÍA
C.E.P. 64840

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título		Gestión administrativa y calidad de servicio en el usuario externo del Centro Salud Mental Comunitario Ally Waraq -Huaraz, 2022																				
Objetivo		Determinar si existe relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio en el usuario externo del Centro de Salud Mental Comunitario Ally Waraq, Huaraz en el año 2022																				
variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opinión de repuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendación					
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			La redacción es clara, precisa y comprensible				
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			Si	No		
Gestión administrativa	planeación	Proyección al futuro	1. Considera usted que la atención que brinda el profesional es oportuna						x		x			x		x						

			para brindar la atención																
	Organización	Provisión y asignación de recursos	<p>7. Considera usted que el centro de salud cuenta con medicación oportuna</p> <p>8. Considera usted que las áreas de trabajo deben contar con un personal idóneo y capacitado</p> <p>9. ¿El centro de salud cuenta con ambientes adecuados para brindar atención?</p> <p>10. Considera usted que en el centro de salud se distribuye eficientemente los recursos.</p>						x		x			x				x	

			<p>contar con personal capacitado en t3pico de emergencia</p> <p>16. Considera usted que es importante colocar en un lugar visible la lista de medicamentos faltantes</p>																
	Control	Supervisi3n	<p>17. Considera usted que las instituciones deben contar con los bienes necesarios para realizar la atenci3n</p> <p>18. Considera usted que la implementaci3n en tecnolog3a permitir3 mejorar en tiempo la atenci3n</p> <p>19. El establecimiento de salud cuenta con el libro de</p>						x		x			x			x		

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título		Gestión administrativa y calidad de servicio en el usuario externo del Centro Salud Mental Comunitario Ally Waraq -Huaraz, 2022																	
Objetivo	Determinar si existe relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio en el usuario externo del Centro de Salud Mental Comunitario Ally Waraq, Huaraz en el año 2022																		
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opinión de repuesta				Criterios de evaluación								Observación y/o recomendación			
				Bueno	Regular	Deficiente		Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			La redacción es clara, precisa y comprensible		
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			Si	No
Calidad de servicio	Elementos tangibles	1.Considera que el trabajador emplea equipos de						X					X		X		X		

		<p>los servicios que brindan</p> <p>6. La institución debe cumplir con los horarios establecidos para brindar atención</p> <p>7. El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba.</p> <p>8. Cuando solicita información se la brindan oportunamente</p>														
	<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>9. El tiempo esperado para obtener el servicio fue oportuno</p> <p>10. Hay disponibilidad del trabajador para atenderle</p>					x	x		x		x		x		

		11. Cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado 12. Considera que la institución debe mantener una política de mejora en los tiempos de atención al usuario																
	seguridad	13. Considera que la institución debe contar con trabajadores capacitados para desempeñar sus funciones 14. Considera que la institución brinda	..					x	x		x		x					

	<p>prioridad al conocimiento y atención mostrados por los trabajadores y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza</p> <p>15. Considera que los empleados demuestran igualdad para todos los usuarios</p> <p>16. Considera que los empleados cuentan con el conocimiento para responder sus consultas.</p>																		
Empatía	<p>17. Los trabajadores de la institución son siempre</p>							x		x			x						

Estimado señor (a) (ita):

Mg. Cecilia Tejada Herrera

Solicitamos que proporcione su opinión sobre el instrumento: cuestionario de Gestión administrativa, y cuestionario de calidad de servicio

El presente instrumento será utilizado en mi trabajo de investigación denominado: Gestión administrativa y calidad de servicio en el usuario externo del Centro Salud Mental Comunitario Ally Waraq -Huaraz, 2022, la misma que requiere la validación a juicio de experto.

Agradezco por anticipado su aceptación razón por la cual quedo infinitamente agradecido.

La opinión consiste en responder los siguientes criterios (*ver cuadro de validación*):

- ❖ Existe coherencia entre la variable y las dimensiones.
- ❖ Existe coherencia entre las dimensiones y los indicadores.
- ❖ Existe coherencia entre los indicadores y los ítems.
- ❖ Existe relación entre los ítems con la opción de la respuesta.
- ❖ La redacción es clara, precisa y comprensible.

Agradezco su valiosa colaboración

Atentamente



Br. Huerta Villanque Cecilia, K.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Gestión administrativa y calidad de servicio en el usuario externo del
Centro Salud Mental Comunitario Ally Waraq -Huaraz, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de gestión administrativa

Cuestionario de calidad de servicio

REFERENCIA:

Autor: Cecilia Katia Huerta Villanque

Procedencia: *Huaraz*

Adaptación: *Cerna Cueva Esmeralda*

Duración: *30 minutos*

Forma de administración: *encuesta*

Ámbito de aplicación: *Centro de Salud Mental Comunitario "ALLY WARAQ"*

Significación: *positiva*

APELLIDOS Y NOMBRES: Tejada Herrera Cecilia

GRADO ACADÉMICO: MAESTRO EN CIENCIAS DE LA SALUD CON
MENCION EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Link <https://enlinea.sunedu.gob.pe/verificainscripcion>

Nº DE COLEGIATURA:64769

VALORACIÓN:

Bueno	Regular	Deficiente
-------	---------	------------



Cecilia M. Tejada Herrera
Cecilia M. Tejada Herrera
Lic. Enfermería
CEP N° 64769

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título	Gestión administrativa y calidad de servicio en el usuario externo del Centro Salud Mental Comunitario Ally Waraq -Huaraz, 2022																			
Objetivo	Determinar si existe relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio en el usuario externo del Centro de Salud Mental Comunitario Ally Waraq, Huaraz en el año 2022																			
variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opinión de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendación			
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			La redacción es clara, precisa y comprensible		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			Si	No
Gestión administrativa	planeación	Proyección al futuro	1.Considera usted que la atención que brinda el profesional es oportuna						x		x			x		x				

	<p>2.Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio</p> <p>3.Considera usted que el trabajador por quien es atendido tiene buena presentación</p> <p>4.La institución debe brindar medidas que conlleven al bienestar físico del trabajador.</p>																
fiabilidad	<p>5.La institución debe proporcionar información actualizada y confiable de los servicios que brindan</p>						x		x		x		x		x		

	<p>6. La institución debe cumplir con los horarios establecidos para brindar atención</p> <p>7. El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba.</p> <p>8. Cuando solicita información se la brindan oportunamente</p>																
Capacidad de respuesta	<p>9. El tiempo esperado para obtener el servicio fue oportuno</p> <p>10. Hay disponibilidad del trabajador para atenderle</p>						X		X		X		X		X		

		11. Cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado 12. Considera que la institución debe mantener una política de mejora en los tiempos de atención al usuario															
	seguridad	13. Considera que la institución debe contar con trabajadores capacitados para desempeñar sus funciones 14. Considera que la institución	..				X	X	X	X	X						

	brinda prioridad al conocimiento y atención mostrados por los trabajadores y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza 15. Considera que los empleados demuestran igualdad para todos los usuarios 16. Considera que los empleados cuentan con el conocimiento para responder sus consultas.																
Empatía	17. Los trabajadores de la institución son						X		X		X		X		X		

COEFICIENTE V DE AIKEN

ÍTEM	CALIFICACIONES DE LOS JUECES			SUMA	V
	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3		
1	1	1	1	3	1.00
2	1	1	1	3	1.00
3	1	1	1	3	1.00
4	1	1	1	3	1.00
5	1	1	1	3	1.00
6	1	1	1	3	1.00
7	1	1	1	3	1.00
8	1	1	1	3	1.00
9	1	1	1	3	1.00
10	1	1	1	3	1.00
11	1	1	1	3	1.00
12	1	1	1	3	1.00
13	1	1	1	3	1.00
14	1	1	1	3	1.00
15	1	1	1	3	1.00
16	1	1	1	3	1.00
17	1	1	1	3	1.00
18	1	1	1	3	1.00
19	1	1	1	3	1.00
20	1	1	1	3	1.00
V DE AIKEN GENERAL					1.00

Nro de jueces:	3
c: Número de valores de la escala de valoración :	2

Anexo 4. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de dato

DATOS GENERALES		GESTION ADMINISTRATIVA																				
No	sexo	DIMENSION 1: PLANEACION						DIMENSION 2: ORGANIZACIÓN				DIMENSION 3: DIRECCION						DIMENSION 4: CONTROL				TOTAL
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	1	2	3	4	4	5	2	2	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	79
2	1	3	3	3	5	5	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	81
3	0	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	89	
4	0	5	4	4	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	1	5	87	
5	1	5	5	5	4	5	3	3	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	2	5	87	
6	0	4	5	3	5	5	4	3	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	88	
7	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	96	
8	1	4	4	4	5	5	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	90	
9	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	
10	0	4	4	4	4	5	2	2	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	81	
11	1	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	92	
12	1	4	3	2	5	2	2	2	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	78	
13	1	5	4	5	5	5	3	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	90	
14	1	3	3	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	90	
	VARIANZA	0.92	0.57	0.86	0.20	0.60	0.92	0.94	0.00	0.82	0.66	0.27	0.00	0.00	0.07	0.07	0.37	0.12	0.07	2.06	0.00	36.92

VARIABLE 1	
K =	20 item
K/(K-1) =	1.053
$\sum_{i=1}^k s_i^2 =$	9.51
$s_i^2 =$	36.92
ALFA =	0.781

CALIDAD DE SERVICIO																				
DIMENSION 1: ELEMENTOS TANGIBLES				DIMENSION 2: FIABILIDAD				DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA				DIMENSION 4: SEGURIDAD				DIMENSION 5: EMPATIA				
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	TOTAL
3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	5	5	4	1	3	2	2	3	3	66
2	3	4	5	5	5	4	2	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	80
3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	85
3	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	2	4	4	4	82
4	3	5	5	5	5	3	4	2	3	2	5	5	4	3	4	3	4	4	4	77
3	3	4	5	5	5	3	3	3	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	78
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	86
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
2	1	3	5	5	5	5	2	2	2	2	5	5	5	2	3	1	2	2	2	61
5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	85
3	3	3	3	5	5	3	2	3	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	3	70
3	4	4	5	5	5	3	1	3	4	3	4	5	5	5	5	2	4	4	4	78
4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96
0.96	1.10	0.55	0.31	0.00	0.00	0.64	1.53	0.96	0.74	0.96	0.12	0.00	0.53	1.49	0.60	1.68	0.84	0.64	0.64	127.06

VARIABLE 2	
K =	20 item
$K/(K-1) =$	1.053
$\sum_{i=1}^k s_i^2 =$	14.29
$s_i^2 =$	127.06
ALFA =	0.934

Anexo 5: Autorización de aplicación del instrumento



Ministerio de Salud del Perú
GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ANCASH
DIRECCIÓN DE RED DE SALUD HUAYLAS SUR



CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO ALLY WARAQ

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Carta N° 01

Huaraz, 18 de octubre 2021

Señorita

CECILIA KATIA HUERTA VILLANQUE

Presente:

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, y a la vez en respuesta a su solicitud AUTORIZAR el desarrollo del proyecto de investigación titulado "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO ALLY WARAQ-HUARAZ,2022"; a su vez recalcar que la información recabada para dicho estudio es eminentemente con fines académicos, los mismo que serán de absoluta confidencialidad, para el grupo en estudio; a su vez los resultados deberán ser presentados a la institución al finalizar la investigación, para los fines que se considere pertinente .

Por lo antes expuesto, se le otorga todas las facilidades del caso, con la finalidad que pueda desarrollar sin contratiempos la respectiva investigación, salvaguardando siempre la integridad y seguridad de nuestros usuarios y respetando las normas de la institución.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,


Dirección Regional de Salud Ancash
Red de Salud Huaylas Sur
C.S. Mental Comunitario "Ally Waraq"
Lic. Enf. Sylvia Rosentino Lirio
D.M. 33877453 - CEP: 62883
DEPARTURA CSMC "Ally Waraq"

Anexo 6. Determinación del tamaño de muestra

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

Dónde:

N=346

z=1.96 (seguridad 95%)

p=50% (0.5)

q=50% (0.5)

e=5% (0.05)

Tenemos los siguientes valores:

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)(346)}{0.05^2(346 - 1) + (1.96^2)(0.5)(0.5)}$$
$$n = 183$$

Anexo 7: Consentimiento informado para participar en estudio de investigación:

Instituciones: Universidad Privada César Vallejo, Centro De Salud Mental Comunitario Ally Waraq

Ancash – Chimbote.

Investigador(a): Cecilia katia Huerta Villanque.

Título del estudio: Gestión administrativa y calidad de servicio en el usuario externo del Centro Salud Mental Comunitario Ally Waraq -Huaraz, 2022

Propósito de Estudio:

Estimado señor o señora:

Se le propone participar en un estudio local de gestión administrativa y calidad de servicio, en el usuario externo del centro de salud mental comunitario Ally Waraq-Huaraz 2021. Antes que decida participar del estudio es importante que usted sepa por qué se hace esta investigación y los beneficios. Es un estudio desarrollado por investigadores del Centro de Salud Mental Comunitario y la Universidad César Vallejo, y autorizado para su ejecución por la jefatura del centro de salud mental comunitario. El propósito del estudio es determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en el usuario externo que acude al centro de salud mental comunitario. Este estudio permitirá obtener resultados fidedignos que nos ayuden en optar mejores estrategias para mejorar el servicio de atención que existe en la institución.

Procedimientos:

Si participa en este estudio se recopilará información y los resultados del cuestionario sobre calidad de servicio y gestión administrativa.

Riesgos de procedimiento:

No existe ningún riesgo para la salud de los pacientes.

Beneficios:

Usted como paciente se beneficiará al realizarle la identificación del nivel de la gestión administrativa, de igual forma al identificar el nivel de calidad de servicio y por último identificará la relación entre gestión administrativa respecto a las dimensiones de calidad,

Costos e incentivos:

Usted no realizará ningún pago por los estudios a realizar ni recibirá alguna compensación por su participación en el estudio.

Confidencialidad:

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

Derechos del paciente:

Si usted acepta participar en esta investigación, se le pide amablemente que complete el resto de este formulario. Debe obtenerse su consentimiento antes de realizar cualquier forma de registro. Usted puede pedir información adicional en cualquier momento durante el estudio.

La participación es voluntaria, su tratamiento y las atenciones hacia usted no se afectará si decide o no participar en el estudio. Usted en cualquier momento puede retirarse del estudio sin que esto afecte su atención

Si usted tiene alguna duda adicional llamar a la licenciada en enfermería Cecilia Katia Huerta Villanque, al teléfono celular 969306376

Modo de obtención digital:

Se distribuirá a través de la aplicación WhatsApp, mediante de un link virtual

Del consentimiento informado:

Anexo 8: Figuras

Figura 1

Nivel de gestión administrativa, en el Centro de Salud Mental Comunitario Ally Waraq-Huaraz, 2022

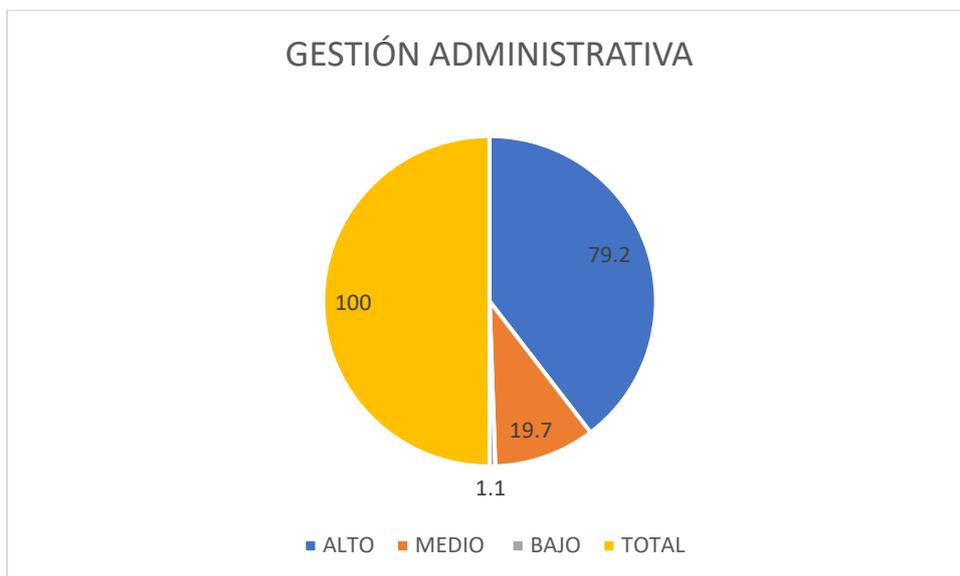
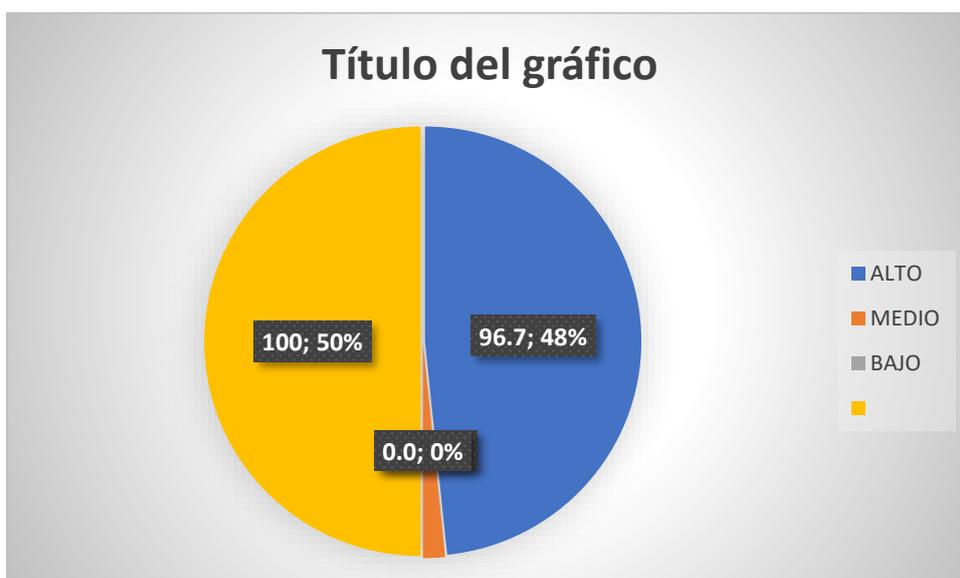


Figura 2

Nivel de calidad de servicio, en el Centro de Salud Mental Comunitario Ally Waraq. Huaraz en el año 2022



Anexo 9: Unidad de análisis

P	Elementos tangibles					Fiabilidad				Capacidad de respuesta					Seguridad					Empatía					TOTAL	NIVEL	
	1	2	3	4	totales	5	6	7	8	total	9	10	11	12	total	13	14	15	16	total	17	18	19	20			total
1	3	1	3	3	10	5	5	1	3	14	1	3	3	3	10	5	3	3	2	13	1	1	1	1	4	51	MEDIO
2	3	1	3	3	10	5	5	1	3	14	1	3	3	3	10	5	3	3	2	13	1	1	1	1	4	51	MEDIO
3	4	4	4	5	17	5	5	4	3	17	4	3	2	5	14	5	3	4	3	15	4	4	4	4	16	79	ALTO
4	4	4	4	5	17	5	5	4	3	17	4	3	2	5	14	5	3	4	3	15	4	4	4	4	16	79	ALTO
5	2	3	3	4	12	4	5	3	3	15	3	3	3	5	14	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	73	ALTO
6	2	3	3	4	12	4	5	3	3	15	3	3	3	5	14	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	73	ALTO
7	3	4	2	5	14	5	5	2	3	15	3	3	5	5	16	5	1	5	2	13	4	4	4	3	15	73	ALTO
8	3	4	2	5	14	5	5	2	3	15	3	3	5	5	16	5	1	5	2	13	4	4	4	3	15	73	ALTO
9	3	3	4	4	14	5	5	3	3	16	4	4	3	5	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	79	ALTO
10	3	3	4	4	14	5	5	3	3	16	4	4	3	5	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	79	ALTO
11	2	3	4	5	14	5	5	3	3	16	4	4	3	5	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	79	ALTO
12	2	3	4	5	14	5	5	3	3	16	4	4	3	5	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	79	ALTO
13	2	4	4	5	15	5	5	3	3	16	3	4	4	5	16	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	81	ALTO
14	2	4	4	5	15	5	5	3	3	16	3	4	4	5	16	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	81	ALTO
15	3	4	4	5	16	5	5	3	3	16	3	4	4	5	16	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	82	ALTO
16	3	4	4	5	16	5	5	3	3	16	3	4	4	5	16	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	82	ALTO
17	1	3	4	5	13	5	5	2	2	14	1	3	2	5	11	5	5	3	4	17	2	3	2	2	9	64	MEDIO
18	1	3	4	5	13	5	5	2	2	14	1	3	2	5	11	5	5	3	4	17	2	3	2	2	9	64	MEDIO

19	2	3	3	5	13	5	5	3	2	15	2	3	2	5	12	5	5	4	3	17	4	4	4	4	16	73	ALTO
20	2	3	3	5	13	5	5	3	2	15	2	3	2	5	12	5	5	4	3	17	4	4	4	4	16	73	ALTO
21	1	3	3	5	12	5	5	1	1	12	1	3	3	5	12	5	4	3	3	15	1	3	3	3	10	61	MEDIO
22	1	3	3	5	12	5	5	1	1	12	1	3	3	5	12	5	4	3	3	15	1	3	3	3	10	61	MEDIO
23	2	4	4	5	15	5	5	3	2	15	2	3	3	5	13	5	5	3	4	17	4	4	3	4	15	75	ALTO
24	2	4	4	5	15	5	5	3	2	15	2	3	3	5	13	5	5	3	4	17	4	4	3	4	15	75	ALTO
25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100	ALTO
26	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100	ALTO
27	4	5	4	5	18	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	86	ALTO
28	4	5	4	5	18	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	86	ALTO
29	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	85	ALTO
30	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	85	ALTO
31	4	2	4	5	15	5	4	4	4	17	4	3	3	5	15	5	5	3	4	17	3	3	3	3	12	76	ALTO
32	4	2	4	5	15	5	4	4	4	17	4	3	3	5	15	5	5	3	4	17	3	3	3	3	12	76	ALTO
33	3	3	3	4	13	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	3	4	4	5	16	87	ALTO
34	3	3	3	4	13	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	3	4	4	5	16	87	ALTO
35	2	2	4	5	13	5	5	3	2	15	2	2	2	5	11	5	4	2	2	13	2	1	2	2	7	59	MEDIO
36	2	2	4	5	13	5	5	3	2	15	2	2	2	5	11	5	4	2	2	13	2	1	2	2	7	59	MEDIO
37	2	2	2	3	9	4	4	2	2	12	3	2	2	2	9	4	4	4	2	14	2	2	3	3	10	54	MEDIO
38	2	2	2	3	9	4	4	2	2	12	3	2	2	2	9	4	4	4	2	14	2	2	3	3	10	54	MEDIO
39	1	1	4	5	11	5	5	3	3	16	1	4	3	5	13	5	5	3	3	16	3	3	3	3	12	68	ALTO

40	1	1	4	5	11	5	5	3	3	16	1	4	3	5	13	5	5	3	3	16	3	3	3	3	12	68	ALTO
41	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100	ALTO
42	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100	ALTO
43	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	73	ALTO
44	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	73	ALTO
45	1	3	4	5	13	5	5	3	3	16	3	4	4	5	16	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	80	ALTO
46	1	3	4	5	13	5	5	3	3	16	3	4	4	5	16	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	80	ALTO
47	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100	ALTO
48	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100	ALTO
49	3	3	3	4	13	4	4	2	2	12	2	2	3	4	11	4	3	2	3	12	3	3	3	2	11	59	MEDIO
50	3	3	3	4	13	4	4	2	2	12	2	2	3	4	11	4	3	2	3	12	3	3	3	2	11	59	MEDIO
51	3	3	4	4	14	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	80	ALTO
52	3	3	4	4	14	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	80	ALTO
53	4	4	5	4	17	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	92	ALTO
54	4	4	5	4	17	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	92	ALTO
55	4	4	4	3	15	4	4	5	4	17	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	84	ALTO
56	4	4	4	3	15	4	4	5	4	17	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	84	ALTO
57	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100	ALTO
58	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100	ALTO
59	5	4	4	5	18	5	4	5	3	17	4	4	5	5	18	4	5	4	5	18	4	5	4	4	17	88	ALTO
60	5	4	4	5	18	5	4	5	3	17	4	4	5	5	18	4	5	4	5	18	4	5	4	4	17	88	ALTO

61	4	3	3	4	14	4	5	3	3	15	4	1	2	2	9	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	63	MEDIO
62	4	3	3	4	14	4	5	3	3	15	4	1	2	2	9	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	63	MEDIO
63	5	5	4	5	19	5	5	5	4	19	4	4	4	5	17	5	5	4	5	19	4	5	4	4	17	91	ALTO
64	5	5	4	5	19	5	5	5	4	19	4	4	4	5	17	5	5	4	5	19	4	5	4	4	17	91	ALTO
65	3	3	5	4	15	5	5	3	4	17	4	3	4	5	16	5	5	3	4	17	3	4	3	4	14	79	ALTO
66	3	3	5	4	15	5	5	3	4	17	4	3	4	5	16	5	5	3	4	17	3	4	3	4	14	79	ALTO
67	3	2	5	5	15	5	5	2	2	14	2	2	1	5	10	5	3	3	3	14	4	4	4	2	14	67	ALTO
68	3	2	5	5	15	5	5	2	2	14	2	2	1	5	10	5	3	3	3	14	4	4	4	2	14	67	ALTO
69	4	4	5	5	18	5	5	4	3	17	4	4	3	5	16	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	88	ALTO
70	4	4	5	5	18	5	5	4	3	17	4	4	3	5	16	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	88	ALTO
71	4	3	4	5	16	5	5	3	4	17	3	3	3	5	14	5	3	4	4	16	3	4	4	3	14	77	ALTO
72	4	3	4	5	16	5	5	3	4	17	3	3	3	5	14	5	3	4	4	16	3	4	4	3	14	77	ALTO
73	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	84	ALTO
74	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	84	ALTO
75	3	4	4	4	15	5	5	3	3	16	3	3	4	4	14	5	5	3	4	17	4	4	3	3	14	76	ALTO
76	3	4	4	4	15	5	5	3	3	16	3	3	4	4	14	5	5	3	4	17	4	4	3	3	14	76	ALTO
77	3	2	1	5	11	5	5	2	1	13	1	2	2	5	10	5	2	1	4	12	2	4	2	4	12	58	MEDIO
78	3	2	1	5	11	5	5	2	1	13	1	2	2	5	10	5	2	1	4	12	2	4	2	4	12	58	MEDIO
79	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100	ALTO
80	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100	ALTO
81	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	59	MEDIO

82	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	59	MEDIO
83	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100	ALTO
84	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100	ALTO
85	1	1	4	5	11	5	5	2	1	13	2	2	4	5	13	5	3	1	3	12	2	2	2	3	9	58	MEDIO
86	1	1	4	5	11	5	5	2	1	13	2	2	4	5	13	5	3	1	3	12	2	2	2	3	9	58	MEDIO
87	4	3	4	5	16	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	85	ALTO
88	4	3	4	5	16	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	85	ALTO
89	3	3	3	5	14	5	5	2	2	14	2	2	2	5	11	5	5	1	3	14	2	2	2	2	8	61	MEDIO
90	3	3	3	5	14	5	5	2	2	14	2	2	2	5	11	5	5	1	3	14	2	2	2	2	8	61	MEDIO
91	3	3	4	4	14	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	3	4	4	3	14	74	ALTO
92	3	3	4	4	14	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	3	4	4	3	14	74	ALTO
93	4	5	5	5	19	5	5	4	3	17	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	5	5	5	4	19	89	ALTO
94	4	5	5	5	19	5	5	4	3	17	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	5	5	5	4	19	89	ALTO
95	5	5	5	5	20	3	3	3	2	11	2	4	3	5	14	4	4	1	4	13	3	2	2	2	9	67	ALTO
96	5	5	5	5	20	3	3	3	2	11	2	4	3	5	14	4	4	1	4	13	3	2	2	2	9	67	ALTO
97	3	4	3	4	14	5	5	4	3	17	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	4	3	3	4	14	72	ALTO
98	3	4	3	4	14	5	5	4	3	17	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	4	3	3	4	14	72	ALTO
99	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	60	MEDIO
100	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	60	MEDIO
101	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100	ALTO
102	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100	ALTO

103	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	2	2	3	3	10	5	3	2	4	14	4	4	5	2	15	75	ALTO
104	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	2	2	3	3	10	5	3	2	4	14	4	4	5	2	15	75	ALTO
105	3	2	5	5	15	5	5	2	3	15	3	2	3	2	10	5	5	3	3	16	3	3	3	3	12	68	ALTO
106	3	2	5	5	15	5	5	2	3	15	3	2	3	2	10	5	5	3	3	16	3	3	3	3	12	68	ALTO
107	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100	ALTO
108	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100	ALTO
109	4	5	3	4	16	5	5	5	5	20	1	2	3	5	11	5	5	5	5	20	2	3	3	3	11	78	ALTO
110	4	5	3	4	16	5	5	5	5	20	1	2	3	5	11	5	5	5	5	20	2	3	3	3	11	78	ALTO
111	5	1	2	5	13	5	5	1	1	12	1	2	2	5	10	5	1	1	2	9	2	2	2	2	8	52	MEDIO
112	5	1	2	5	13	5	5	1	1	12	1	2	2	5	10	5	1	1	2	9	2	2	2	2	8	52	MEDIO
113	3	4	2	2	11	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	65	ALTO
114	3	4	2	2	11	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	65	ALTO
115	4	3	4	5	16	5	5	4	4	18	4	4	3	5	16	5	3	3	3	14	3	3	3	4	13	77	ALTO
116	4	3	4	5	16	5	5	4	4	18	4	4	3	5	16	5	3	3	3	14	3	3	3	4	13	77	ALTO
117	3	3	4	4	14	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	3	4	5	5	17	87	ALTO
118	3	3	4	4	14	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	3	4	5	5	17	87	ALTO
119	4	4	4	5	17	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	93	ALTO
120	4	4	4	5	17	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	93	ALTO
121	2	2	4	5	13	5	5	4	4	18	3	4	4	5	16	5	4	4	3	16	3	4	4	4	15	78	ALTO
122	2	2	4	5	13	5	5	4	4	18	3	4	4	5	16	5	4	4	3	16	3	4	4	4	15	78	ALTO
123	3	3	3	3	12	4	3	4	3	14	2	2	3	4	11	4	3	4	4	15	4	3	3	3	13	65	ALTO

124	3	3	3	3	12	4	3	4	3	14	2	2	3	4	11	4	3	4	4	15	4	3	3	3	13	65	ALTO
125	3	3	3	3	12	5	5	5	2	17	2	2	2	5	11	5	2	2	2	11	2	2	3	2	9	60	MEDIO
126	3	3	3	3	12	5	5	5	2	17	2	2	2	5	11	5	2	2	2	11	2	2	3	2	9	60	MEDIO
127	2	1	2	5	10	5	5	4	4	18	1	4	2	5	12	5	3	5	4	17	4	4	2	4	14	71	ALTO
128	2	1	2	5	10	5	5	4	4	18	1	4	2	5	12	5	3	5	4	17	4	4	2	4	14	71	ALTO
129	4	4	3	4	15	4	4	4	2	14	2	4	2	4	12	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	70	ALTO
130	4	4	3	4	15	4	4	4	2	14	2	4	2	4	12	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	70	ALTO
131	3	3	4	5	15	5	5	3	4	17	3	4	4	5	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	81	ALTO
132	3	3	4	5	15	5	5	3	4	17	3	4	4	5	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	81	ALTO
133	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80	ALTO
134	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80	ALTO
135	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	96	ALTO
136	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	96	ALTO
137	3	4	3	4	14	5	5	3	2	15	3	3	4	5	15	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	76	ALTO
138	3	4	3	4	14	5	5	3	2	15	3	3	4	5	15	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	76	ALTO
139	3	3	3	4	13	5	5	3	3	16	3	3	3	4	13	5	4	3	3	15	4	4	3	3	14	71	ALTO
140	3	3	3	4	13	5	5	3	3	16	3	3	3	4	13	5	4	3	3	15	4	4	3	3	14	71	ALTO
141	3	3	4	5	15	5	5	3	3	16	3	4	4	5	16	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15	76	ALTO
142	3	3	4	5	15	5	5	3	3	16	3	4	4	5	16	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15	76	ALTO
143	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	98	ALTO
144	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	98	ALTO

145	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100	ALTO
146	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100	ALTO
147	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	99	ALTO
148	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	99	ALTO
149	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	3	4	4	5	16	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	85	ALTO
150	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	3	4	4	5	16	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	85	ALTO
151	4	3	2	5	14	5	4	3	4	16	3	4	2	3	12	5	5	2	3	15	2	3	4	4	13	70	ALTO
152	4	3	2	5	14	5	4	3	4	16	3	4	2	3	12	5	5	2	3	15	2	3	4	4	13	70	ALTO
153	3	4	4	5	16	5	5	3	4	17	4	4	3	5	16	5	3	4	3	15	4	4	3	4	15	79	ALTO
154	3	4	4	5	16	5	5	3	4	17	4	4	3	5	16	5	3	4	3	15	4	4	3	4	15	79	ALTO
155	3	3	4	5	15	5	5	4	3	17	3	3	4	4	14	5	3	3	4	15	4	4	4	4	16	77	ALTO
156	3	3	4	5	15	5	5	4	3	17	3	3	4	4	14	5	3	3	4	15	4	4	4	4	16	77	ALTO
157	2	4	4	5	15	5	5	3	2	15	2	3	3	5	13	5	5	3	4	17	4	4	3	4	15	75	ALTO
158	3	2	3	4	12	5	5	2	2	14	2	3	3	4	12	5	3	3	2	13	1	2	2	2	7	58	MEDIO
159	3	2	3	4	12	5	5	2	2	14	2	3	3	4	12	5	3	3	2	13	1	2	2	2	7	58	MEDIO
160	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100	ALTO
161	3	3	4	5	15	5	5	4	4	18	3	3	3	5	14	5	4	3	4	16	2	3	3	3	11	74	ALTO
162	3	3	4	5	15	5	5	4	4	18	3	3	3	5	14	5	4	3	4	16	2	3	3	3	11	74	ALTO
163	4	5	4	5	18	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	86	ALTO
164	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18	4	4	3	5	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	84	ALTO
165	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18	4	4	3	5	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	84	ALTO

166	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	85	ALTO
167	3	4	5	5	17	5	5	4	3	17	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	89	ALTO
168	3	4	5	5	17	5	5	4	3	17	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	89	ALTO
169	4	2	4	5	15	5	4	4	4	17	4	3	3	5	15	5	5	3	4	17	3	3	3	3	12	76	ALTO
170	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	4	3	3	4	14	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	66	ALTO
171	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	4	3	3	4	14	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	66	ALTO
172	3	3	3	4	13	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	3	4	4	5	16	87	ALTO
173	3	2	3	5	13	5	5	1	1	12	1	1	1	5	8	5	3	2	4	14	2	2	2	2	8	55	MEDIO
174	3	2	3	5	13	5	5	1	1	12	1	1	1	5	8	5	3	2	4	14	2	2	2	2	8	55	MEDIO
175	2	2	4	5	13	5	5	3	2	15	2	2	2	5	11	5	4	2	2	13	2	1	2	2	7	59	MEDIO
176	3	2	4	5	14	5	5	3	4	17	3	4	3	5	15	5	2	4	3	14	3	4	4	5	16	76	ALTO
177	3	2	4	5	14	5	5	3	4	17	3	4	3	5	15	5	2	4	3	14	3	4	4	5	16	76	ALTO
178	2	2	2	3	9	4	4	2	2	12	3	2	2	2	9	4	4	4	2	14	2	2	3	3	10	54	MEDIO
179	3	3	3	3	12	5	5	2	1	13	2	1	1	4	8	5	3	5	1	14	2	3	3	2	10	57	MEDIO
180	3	3	3	3	12	5	5	2	1	13	2	1	1	4	8	5	3	5	1	14	2	3	3	2	10	57	MEDIO
181	1	1	4	5	11	5	5	3	3	16	1	4	3	5	13	5	5	3	3	16	3	3	3	3	12	68	ALTO
182	2	1	1	1	5	2	3	2	2	9	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	48	BAJO
183	2	1	1	1	5	2	3	2	2	9	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	48	BAJO

P	Planificación							Organización					Dirección							Control					TOTAL	NIVEL
	1	2	3	4	5	6	total	7	8	9	10	total	11	12	13	14	15	16	total	17	18	19	20	total		
1	2	2	1	5	5	3	18	3	5	3	3	14	3	3	5	5	5	2	23	5	5	1	5	16	71	ALTO
2	2	2	1	5	5	3	18	3	5	3	3	14	3	3	5	5	5	2	23	5	5	1	5	16	71	ALTO
3	4	4	4	4	5	4	25	3	5	4	4	16	4	5	5	5	5	5	29	5	5	2	5	17	87	ALTO
4	4	4	4	4	5	4	25	3	5	4	4	16	4	5	5	5	5	5	29	5	5	2	5	17	87	ALTO
5	4	4	4	4	4	4	24	1	4	4	3	12	5	5	5	4	5	3	27	4	5	3	5	17	80	ALTO
6	4	4	4	4	4	4	24	1	4	4	3	12	5	5	5	4	5	3	27	4	5	3	5	17	80	ALTO
7	3	5	2	5	5	4	24	4	5	3	3	15	5	5	5	5	5	3	28	5	3	3	3	14	81	ALTO
8	3	5	2	5	5	4	24	4	5	3	3	15	5	5	5	5	5	3	28	5	3	3	3	14	81	ALTO
9	4	5	3	5	5	4	26	3	5	3	4	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	2	5	17	88	ALTO
10	4	5	3	5	5	4	26	3	5	3	4	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	2	5	17	88	ALTO
11	4	5	4	5	5	4	27	3	4	4	4	15	5	4	5	5	5	5	29	5	5	3	5	18	89	ALTO
12	4	5	4	5	5	4	27	3	4	4	4	15	5	4	5	5	5	5	29	5	5	3	5	18	89	ALTO
13	4	5	3	5	5	5	27	3	5	3	4	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	2	5	17	89	ALTO
14	4	5	3	5	5	5	27	3	5	3	4	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	2	5	17	89	ALTO
15	3	5	4	5	5	4	26	3	4	4	4	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	2	5	17	88	ALTO
16	3	5	4	5	5	4	26	3	4	4	4	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	2	5	17	88	ALTO

17	3	4	2	5	4	4	22	1	5	2	3	11	5	5	5	5	5	5	30	5	5	1	5	16	79	ALTO
18	3	4	2	5	4	4	22	1	5	2	3	11	5	5	5	5	5	5	30	5	5	1	5	16	79	ALTO
19	3	4	2	5	5	2	21	2	5	3	2	12	5	5	5	5	5	5	30	5	5	1	5	16	79	ALTO
20	3	4	2	5	5	2	21	2	5	3	2	12	5	5	5	5	5	5	30	5	5	1	5	16	79	ALTO
21	1	2	2	5	5	2	17	1	5	2	2	10	5	5	5	5	5	5	30	5	5	1	5	16	73	ALTO
22	1	2	2	5	5	2	17	1	5	2	2	10	5	5	5	5	5	5	30	5	5	1	5	16	73	ALTO
23	3	4	4	5	5	3	24	2	5	3	3	13	5	5	5	5	5	5	30	5	5	2	5	17	84	ALTO
24	3	4	4	5	5	3	24	2	5	3	3	13	5	5	5	5	5	5	30	5	5	2	5	17	84	ALTO
25	4	4	5	5	5	4	27	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	97	ALTO
26	4	4	5	5	5	4	27	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	97	ALTO
27	4	4	2	5	5	4	24	3	5	4	3	15	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	5	20	87	ALTO
28	4	4	2	5	5	4	24	3	5	4	3	15	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	5	20	87	ALTO
29	4	2	4	5	5	4	24	3	5	4	3	15	4	4	5	5	5	5	28	5	5	4	5	19	86	ALTO
30	4	2	4	5	5	4	24	3	5	4	3	15	4	4	5	5	5	5	28	5	5	4	5	19	86	ALTO
31	3	4	2	4	5	2	20	3	5	2	3	13	5	5	5	5	5	2	27	5	5	5	4	19	79	ALTO
32	3	4	2	4	5	2	20	3	5	2	3	13	5	5	5	5	5	2	27	5	5	5	4	19	79	ALTO
33	2	3	3	4	5	2	19	3	5	2	3	13	5	5	5	5	5	5	30	5	5	2	5	17	79	ALTO
34	2	3	3	4	5	2	19	3	5	2	3	13	5	5	5	5	5	5	30	5	5	2	5	17	79	ALTO

35	5	4	5	5	5	2	26	2	5	2	2	11	5	5	5	5	5	5	30	5	5	1	5	16	83	ALTO
36	5	4	5	5	5	2	26	2	5	2	2	11	5	5	5	5	5	5	30	5	5	1	5	16	83	ALTO
37	4	3	4	3	3	2	19	2	4	2	2	10	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	16	68	ALTO
38	4	3	4	3	3	2	19	2	4	2	2	10	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	16	68	ALTO
39	4	3	3	5	5	2	22	3	5	3	3	14	5	5	5	5	5	4	29	5	5	1	5	16	81	ALTO
40	4	3	3	5	5	2	22	3	5	3	3	14	5	5	5	5	5	4	29	5	5	1	5	16	81	ALTO
41	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	100	ALTO
42	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	100	ALTO
43	4	4	4	3	3	4	22	4	3	3	5	15	4	4	5	5	4	3	25	4	4	4	5	17	79	ALTO
44	4	4	4	3	3	4	22	4	3	3	5	15	4	4	5	5	4	3	25	4	4	4	5	17	79	ALTO
45	4	4	4	5	5	2	24	3	5	4	4	16	5	5	5	5	5	5	30	5	5	1	4	15	85	ALTO
46	4	4	4	5	5	2	24	3	5	4	4	16	5	5	5	5	5	5	30	5	5	1	4	15	85	ALTO
47	3	5	5	5	5	5	28	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	4	29	5	5	3	5	18	95	ALTO
48	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	4	29	5	5	3	5	18	96	ALTO
49	3	4	3	4	5	3	22	3	4	3	3	13	4	4	4	4	5	5	26	4	4	3	4	15	76	ALTO
50	3	4	3	4	5	3	22	3	4	3	3	13	4	4	4	4	5	5	26	4	4	3	4	15	76	ALTO
51	5	5	5	5	5	5	30	5	4	3	4	16	4	5	4	5	3	3	24	4	3	4	3	14	84	ALTO
52	5	5	5	5	5	5	30	5	4	3	4	16	4	5	4	5	3	3	24	4	3	4	3	14	84	ALTO

53	5	4	4	4	4	4	25	3	4	4	4	15	4	4	3	4	5	5	25	5	5	4	4	18	83	ALTO
54	5	4	4	4	4	4	25	3	4	4	4	15	4	4	3	4	5	5	25	5	5	4	4	18	83	ALTO
55	4	5	4	5	5	4	27	3	5	5	4	17	4	3	4	4	5	4	24	5	4	5	5	19	87	ALTO
56	4	5	4	5	5	4	27	3	5	5	4	17	4	3	4	4	5	4	24	5	4	5	5	19	87	ALTO
57	5	5	5	5	4	4	28	4	4	4	5	17	4	5	5	5	5	5	29	5	4	5	5	19	93	ALTO
58	5	5	5	5	4	4	28	4	4	4	5	17	4	5	5	5	5	5	29	5	4	5	5	19	93	ALTO
59	4	4	5	4	5	5	27	5	3	4	5	17	4	5	5	5	4	3	26	5	4	5	4	18	88	ALTO
60	4	4	5	4	5	5	27	5	3	4	5	17	4	5	5	5	4	3	26	5	4	5	4	18	88	ALTO
61	4	4	3	5	4	3	23	2	5	3	3	13	5	5	5	5	5	5	30	5	5	3	5	18	84	ALTO
62	4	4	3	5	4	3	23	2	5	3	3	13	5	5	5	5	5	5	30	5	5	3	5	18	84	ALTO
63	5	5	5	5	5	4	29	4	5	4	4	17	5	4	1	5	5	5	25	5	5	5	4	19	90	ALTO
64	5	5	5	5	5	4	29	4	5	4	4	17	5	4	1	5	5	5	25	5	5	5	4	19	90	ALTO
65	4	4	3	5	5	3	24	2	4	3	3	12	4	5	5	5	5	5	29	5	5	2	5	17	82	ALTO
66	4	4	3	5	5	3	24	2	4	3	3	12	4	5	5	5	5	5	29	5	5	2	5	17	82	ALTO
67	3	3	3	3	5	2	19	3	5	2	2	12	5	5	5	5	5	5	30	5	5	2	5	17	78	ALTO
68	3	3	3	3	5	2	19	3	5	2	2	12	5	5	5	5	5	5	30	5	5	2	5	17	78	ALTO
69	5	5	5	5	5	4	29	4	5	4	4	17	4	5	4	5	5	5	28	5	4	3	4	16	90	ALTO
70	5	5	5	5	5	4	29	4	5	4	4	17	4	5	4	5	5	5	28	5	4	3	4	16	90	ALTO

71	3	4	4	5	5	3	24	3	5	3	3	14	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	88	ALTO
72	3	4	4	5	5	3	24	3	5	3	3	14	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	88	ALTO
73	4	5	4	4	5	5	27	4	5	5	4	18	4	5	5	5	5	5	29	5	4	4	4	17	91	ALTO
74	4	5	4	4	5	5	27	4	5	5	4	18	4	5	5	5	5	5	29	5	4	4	4	17	91	ALTO
75	4	4	3	5	5	4	25	3	5	4	4	16	5	5	5	5	5	5	30	5	5	3	5	18	89	ALTO
76	4	4	3	5	5	4	25	3	5	4	4	16	5	5	5	5	5	5	30	5	5	3	5	18	89	ALTO
77	2	3	2	5	5	2	19	1	5	2	1	9	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	19	77	ALTO
78	2	3	2	5	5	2	19	1	5	2	1	9	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	19	77	ALTO
79	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	100	ALTO
80	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	100	ALTO
81	4	4	2	3	3	2	18	3	4	1	3	11	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	59	MEDIO
82	4	4	2	3	3	2	18	3	4	1	3	11	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	59	MEDIO
83	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	100	ALTO
84	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	100	ALTO
85	5	5	2	5	5	4	26	3	5	5	2	15	5	1	5	5	5	4	25	5	5	1	5	16	82	ALTO
86	5	5	2	5	5	4	26	3	5	5	2	15	5	1	5	5	5	4	25	5	5	1	5	16	82	ALTO
87	1	2	3	5	5	4	20	3	5	4	3	15	4	5	5	5	5	5	29	5	5	4	5	19	83	ALTO
88	1	2	3	5	5	4	20	3	5	4	3	15	4	5	5	5	5	5	29	5	5	4	5	19	83	ALTO

89	3	3	2	5	4	1	18	3	5	2	3	13	4	3	5	5	5	5	27	5	5	1	5	16	74	ALTO
90	3	3	2	5	4	1	18	3	5	2	3	13	4	3	5	5	5	5	27	5	5	1	5	16	74	ALTO
91	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	17	80	ALTO
92	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	17	80	ALTO
93	4	4	4	5	4	5	26	5	4	4	5	18	4	5	4	4	4	4	25	5	4	5	4	18	87	ALTO
94	4	4	4	5	4	5	26	5	4	4	5	18	4	5	4	4	4	4	25	5	4	5	4	18	87	ALTO
95	4	3	1	5	3	4	20	4	4	3	2	13	4	4	3	4	4	3	22	5	5	2	4	16	71	ALTO
96	4	3	1	5	3	4	20	4	4	3	2	13	4	4	3	4	4	3	22	5	5	2	4	16	71	ALTO
97	4	4	4	5	5	3	25	3	4	5	4	16	4	5	5	5	4	5	28	5	5	4	5	19	88	ALTO
98	4	4	4	5	5	3	25	3	4	5	4	16	4	5	5	5	4	5	28	5	5	4	5	19	88	ALTO
99	3	4	3	2	4	2	18	1	5	2	3	11	3	3	3	5	5	4	23	4	3	3	3	13	65	ALTO
100	3	4	3	2	4	2	18	1	5	2	3	11	3	3	3	5	5	4	23	4	3	3	3	13	65	ALTO
101	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	100	ALTO
102	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	100	ALTO
103	4	4	4	4	5	4	25	3	5	5	4	17	4	5	2	4	4	5	24	3	5	2	5	15	81	ALTO
104	4	4	4	4	5	4	25	3	5	5	4	17	4	5	2	4	4	5	24	3	5	2	5	15	81	ALTO
105	4	4	4	5	5	3	25	4	5	3	3	15	3	5	5	5	5	5	28	5	5	2	5	17	85	ALTO
106	4	4	4	5	5	3	25	4	5	3	3	15	3	5	5	5	5	5	28	5	5	2	5	17	85	ALTO

107	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	100	ALTO
108	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	100	ALTO
109	5	4	5	5	5	5	29	3	5	2	3	13	5	5	5	5	5	5	30	5	5	2	5	17	89	ALTO
110	5	4	5	5	5	5	29	3	5	2	3	13	5	5	5	5	5	5	30	5	5	2	5	17	89	ALTO
111	1	4	2	5	5	3	20	2	5	1	1	9	5	5	3	5	5	5	28	5	1	1	1	8	65	ALTO
112	1	4	2	5	5	3	20	2	5	1	1	9	5	5	3	5	5	5	28	5	1	1	1	8	65	ALTO
113	3	3	4	3	4	3	20	4	2	3	2	11	3	3	3	4	3	4	20	3	3	3	2	11	62	MEDIO
114	3	3	4	3	4	3	20	4	2	3	2	11	3	3	3	4	3	4	20	3	3	3	2	11	62	MEDIO
115	3	4	4	5	5	2	23	3	5	3	4	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	3	5	18	86	ALTO
116	3	4	4	5	5	2	23	3	5	3	4	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	3	5	18	86	ALTO
117	5	5	5	5	5	3	28	2	5	3	3	13	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	19	90	ALTO
118	5	5	5	5	5	3	28	2	5	3	3	13	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	19	90	ALTO
119	4	5	4	5	5	5	28	2	5	5	3	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	4	18	91	ALTO
120	4	5	4	5	5	5	28	2	5	5	3	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	4	18	91	ALTO
121	5	4	4	3	4	4	24	2	5	3	3	13	5	4	3	5	5	4	26	5	5	5	5	20	83	ALTO
122	5	4	4	3	4	4	24	2	5	3	3	13	5	4	3	5	5	4	26	5	5	5	5	20	83	ALTO
123	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	79	ALTO
124	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	79	ALTO

125	1	3	2	4	3	3	16	2	5	3	1	11	5	5	5	5	5	5	30	5	5	1	5	16	73	ALTO
126	1	3	2	4	3	3	16	2	5	3	1	11	5	5	5	5	5	5	30	5	5	1	5	16	73	ALTO
127	4	5	3	5	5	2	24	1	5	2	2	10	5	5	4	5	5	2	26	5	5	2	5	17	77	ALTO
128	4	5	3	5	5	2	24	1	5	2	2	10	5	5	4	5	5	2	26	5	5	2	5	17	77	ALTO
129	2	4	3	4	5	2	20	2	4	4	3	13	4	4	4	4	4	2	22	3	4	4	4	15	70	ALTO
130	2	4	3	4	5	2	20	2	4	4	3	13	4	4	4	4	4	2	22	3	4	4	4	15	70	ALTO
131	4	3	4	5	5	3	24	3	5	3	4	15	5	5	5	5	5	4	29	5	5	2	5	17	85	ALTO
132	4	3	4	5	5	3	24	3	5	3	4	15	5	5	5	5	5	4	29	5	5	2	5	17	85	ALTO
133	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	81	ALTO
134	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	81	ALTO
135	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	4	18	98	ALTO
136	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	4	18	98	ALTO
137	4	4	3	4	5	3	23	3	4	4	3	14	4	4	5	5	5	5	28	5	5	5	5	20	85	ALTO
138	4	4	3	4	5	3	23	3	4	4	3	14	4	4	5	5	5	5	28	5	5	5	5	20	85	ALTO
139	3	4	4	4	5	3	23	2	5	3	2	12	5	4	5	5	5	4	28	5	5	3	5	18	81	ALTO
140	3	4	4	4	5	3	23	2	5	3	2	12	5	4	5	5	5	4	28	5	5	3	5	18	81	ALTO
141	4	4	4	5	5	4	26	3	5	3	3	14	5	5	5	5	5	5	30	5	5	3	5	18	88	ALTO
142	4	4	4	5	5	4	26	3	5	3	3	14	5	5	5	5	5	5	30	5	5	3	5	18	88	ALTO

143	5	4	5	5	5	4	28	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	98	ALTO
144	5	4	5	5	5	4	28	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	98	ALTO
145	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	100	ALTO
146	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	100	ALTO
147	5	5	5	5	5	4	29	5	5	4	5	19	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	98	ALTO
148	5	5	5	5	5	4	29	5	5	4	5	19	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	98	ALTO
149	4	3	4	4	4	5	24	4	5	4	4	17	5	4	3	5	5	4	26	5	5	4	4	18	85	ALTO
150	4	3	4	4	4	5	24	4	5	4	4	17	5	4	3	5	5	4	26	5	5	4	4	18	85	ALTO
151	3	2	3	3	4	2	17	3	4	2	2	11	4	4	4	4	5	4	25	4	5	1	5	15	68	ALTO
152	3	2	3	3	4	2	17	3	4	2	2	11	4	4	4	4	5	4	25	4	5	1	5	15	68	ALTO
153	4	3	3	5	5	4	24	3	5	3	4	15	5	5	5	5	5	4	29	5	5	3	5	18	86	ALTO
154	4	3	3	5	5	4	24	3	5	3	4	15	5	5	5	5	5	4	29	5	5	3	5	18	86	ALTO
155	3	4	3	4	4	3	21	3	4	3	3	13	4	4	4	5	5	4	26	4	4	2	4	14	74	ALTO
156	3	4	3	4	4	3	21	3	4	3	3	13	4	4	4	5	5	4	26	4	4	2	4	14	74	ALTO
157	3	4	4	5	5	3	24	2	5	3	3	13	5	5	5	5	5	5	30	5	5	2	5	17	84	ALTO
158	3	5	1	5	5	2	21	5	5	2	3	15	4	5	5	5	5	5	29	5	5	1	5	16	81	ALTO
159	3	5	1	5	5	2	21	5	5	2	3	15	4	5	5	5	5	5	29	5	5	1	5	16	81	ALTO
160	4	4	5	5	5	4	27	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	97	ALTO

161	3	5	4	5	5	3	25	3	5	3	4	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	4	18	88	ALTO
162	3	5	4	5	5	3	25	3	5	3	4	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	4	18	88	ALTO
163	4	4	2	5	5	4	24	3	5	4	3	15	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	5	20	87	ALTO
164	5	5	4	5	5	4	28	3	5	4	4	16	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	19	93	ALTO
165	5	5	4	5	5	4	28	3	5	4	4	16	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	19	93	ALTO
166	4	2	4	5	5	4	24	3	5	4	3	15	4	4	5	5	5	5	28	5	5	4	5	19	86	ALTO
167	5	4	5	5	5	3	27	2	5	3	3	13	5	5	5	5	5	5	30	5	5	3	5	18	88	ALTO
168	5	4	5	5	5	3	27	2	5	3	3	13	5	5	5	5	5	5	30	5	5	3	5	18	88	ALTO
169	3	4	2	4	5	2	20	3	5	2	3	13	5	5	5	5	5	2	27	5	5	5	4	19	79	ALTO
170	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	4	3	3	3	3	4	20	4	4	4	4	16	66	ALTO
171	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	4	3	3	3	3	4	20	4	4	4	4	16	66	ALTO
172	2	3	3	4	5	2	19	3	5	2	3	13	5	5	5	5	5	5	30	5	5	2	5	17	79	ALTO
173	2	4	4	5	5	2	22	1	5	2	2	10	5	5	5	5	5	4	29	5	5	3	5	18	79	ALTO
174	2	4	4	5	5	2	22	1	5	2	2	10	5	5	5	5	5	4	29	5	5	3	5	18	79	ALTO
175	5	4	5	5	5	2	26	2	5	2	2	11	5	5	5	5	5	5	30	5	5	1	5	16	83	ALTO
176	4	4	4	5	5	3	25	3	5	4	3	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	19	89	ALTO
177	4	4	4	5	5	3	25	3	5	4	3	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	19	89	ALTO
178	4	3	4	3	3	2	19	2	4	2	2	10	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	16	68	ALTO

179	2	1	3	3	5	3	17	1	5	3	1	10	5	5	5	4	5	3	27	4	4	1	5	14	68	ALTO
180	2	1	3	3	5	3	17	1	5	3	1	10	5	5	5	4	5	3	27	4	4	1	5	14	68	ALTO
181	4	3	3	5	5	2	22	3	5	3	3	14	5	5	5	5	5	4	29	5	5	1	5	16	81	ALTO
182	3	2	1	5	3	1	15	2	5	1	2	10	2	4	3	5	5	5	24	4	4	3	3	14	63	MEDIO
183	3	2	1	5	3	1	15	2	5	1	2	10	2	4	3	5	5	5	24	4	4	3	3	14	63	MEDIO