



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión institucional y atención en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales, San Martín-2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Paredes Torres, Solange (orcid.org/0000-0002-3769-0821)

ASESORA:

Dra. Cajan Villanueva, Marina (orcid.org/0000-0002-1559-4556)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la Salud, Nutrición y Salud Alimentaria

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, por estar a mi lado en cada paso que voy dando, a mis hijos y a mis padres por ayudarme a culminar un objetivo más en esta etapa de mi vida.

Solange

Agradecimiento

A Dios y mis padres por apoyarme moralmente y que pueda concluir este objetivo.

A mis hijos por brindarme su apoyo, tolerancia e infinita paciencia y cedieron su tiempo para que “mamá estudie” y poder relizar este sueño.

A la Dra. Caján por sus sabias enseñanzas, constancia, paciencia y estar siempre pendiente para llegar a la meta.

La autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	22
3.2. Variables y operacionalización:	23
3.3. Población (criterio de seleccion), muestra, muestreo, unidad de analisis	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	25
3.5. Procedimientos	28
3.6. Métodos de análisis de datos	28
3.7. Aspectos éticos.....	28
IV. RESULTADOS.....	30
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	39
VII.RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS.....	49

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de la gestión institucional en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales, San Martín - 2022.....	30
Tabla 2.	Nivel de atención en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales, San Martín - 2022.....	30
Tabla 3.	Prueba de normalidad.....	31
Tabla 4.	Relación entre las dimensiones de la gestión institucional y atención en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales, San Martín - 2022.....	32
Tabla 5.	Relación entre la gestión institucional y atención en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales, San Martín - 2022.....	33

Índice de figuras

Figura 1. Gráfico de dispersión entre la gestión institucional y la atención.....	33
---	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión institucional y atención en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales, San Martín - 2022. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 984 usuarias y la muestra fue de 197. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, asimismo los resultados determinaron que el nivel de gestión institucional, fue medio en 65 %, bajo en 23 % y alto en 12 %; la atención, fue medio en 73 %, bajo en 16 % y alto en 11 %. Concluyendo que existe relación positiva significativa entre la gestión institucional y atención en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales, San Martín - 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,964 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 92.93 % de la gestión institucional influye en la atención.

Palabras clave: Atención, gestión, Usuario.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between institutional management and care in the area of growth and development of the Morales Health Center, San Martín - 2022. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was of 984 users and the sample was 197. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. Likewise, the results determined that the level of institutional management was medium in 65%, low in 23% and high in 12%; attention was medium in 73%, low in 16% and high in 11%. Concluding that there is a significant positive relationship between institutional management and care in the area of growth and development of the Morales Health Center, San Martín - 2022, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.964 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$); In addition, only 92.93% of institutional management influences care.

Keywords: Attention, management, User.

I. INTRODUCCIÓN

Dentro del contexto internacional, una de las funciones de las entidades públicas del sistema de administración estatal, se relaciona con la gestión eficiente de los recursos financieros de modo que se pueda realizar el seguimiento de las actividades internas y el uso de los recursos, del marco normativo legal (González et al. 2020).

Asi mismo en el ámbito peruano, la realidad actual del sistema de salud muestra que las instituciones tienen deficiencias de gestión, en la formulación de planes de trabajos que no corresponden a su realidad, inconsistencia en la ejecución de las acciones, todo esto hace que no se brinde una buena atención a los usuarios en los servicios públicos. Zambrano y Concha, (2021).

Seguidamete a nivel local, el área de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Morales, tiene como lineamiento ampliar la cobertura y garantizar la atención de salud de todos los niños menores de 11 años, existe deficiencias en la gestión institucional, observando que los niños no reciben el paquete integral, controles y calendario de vacunación incompletas, incumplimiento en la suplementación de hierro, niños con anemia que no terminan su tratamiento, infraestructura que no permite el cumplimiento de funciones, observando hacinamiento y falta de privacidad en la atención, no existe de una sala de espera, déficit de personal profesional y técnico en Enfermería, supervisión realizada por las autoridades carecen de liderazgo, acceso limitado a la atención existiendo una gran demanda, tiempo de espera prolongada en la atención y en las citas.

En base a la realidad problemática es necesario formular el **problema general**. ¿Cuál es la relación entre la gestión institucional y atención en el área de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Morales, San Martín - 2022? Como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de la gestión institucional en el área de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Morales, San Martín - 2022?;

¿Cuál es el nivel de atención en el área de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Morales, San Martín - 2022? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión institucional y atención en el área de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Morales, San Martín - 2022?

En lo que corresponde a la justificación por **conveniencia** del presente estudio, está cimentada en la viabilidad para la obtención de resultados que posibiliten el mejoramiento de la gestión institucional, de modo que puedan aprovechar los recursos de una mejor manera para brindar una calidad de atención eficiente a los usuarios. En cuanto a la **relevancia social**, está permite el mejoramiento de la gestión institucional para propiciar la entrega de una atención de calidad capa de satisfacer las necesidades. En cuanto al **Valor teórico**, está representada por la integración de información relevante y actual sobre las variables abordadas, el cual permite una comprensión y eficiente y la generación de conocimiento nuevo para la comunidad investigadora. **La implicancia** de carácter práctico radica en que los gestores de la salud, a través de los resultados, podrán mejorar las estrategias de gestión administrativa para lograr mejorar la calidad del servicio. Por último, en cuanto a la **utilidad metodológica**, está sustentada en el uso de instrumentos debidamente validados con una acreditación de confiabilidad.

En base a lo anterior, es necesario plantear como **objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión institucional y atención en el área de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Morales, San Martín - 2022. **Como específicos**: Identificar el nivel de la gestión institucional del área de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Morales, San Martín - 2022; Establecer el nivel de atención del área de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Morales, San Martín - 2022; Conocer la relación entre las dimensiones de la gestión institucional y atención del área de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Morales, San Martín - 2022.

Como **hipótesis general**: H_i: Existe relación positiva significativa entre la gestión institucional y atención en el área de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Morales, San Martín - 2022. **Como específicas**: H₁: El nivel de la gestión institucional en el área de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Morales, San Martín - 2022, es alto. H₂: El nivel de atención en el área de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Morales, San Martín - 2022, es alto. H₃: Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión institucional y atención en el área de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Morales, San Martín - 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el plano internacional, se citó a Prakash y Srivastava (2019), cuyo estudio pertenece al tipo básico manteniendo un diseño no experimental, con una población y muestra de 56 colaboradores, la encuesta como técnica, el instrumento el cuestionario. concluyeron que en su resultado sobresaliente indica que, el 65% de los encuestados consideran que la calidad de servicio es deficiente. Concluyeron que, la calidad del servicio prestado por las entidades de salud permite el mejoramiento de la calidad de vida de las personas mediante una atención oportuna, eficiente y al mismo tiempo que permiten generar confianza y seguridad necesaria.

Asimismo, Yan y Huping (2019), cuyo estudio pertenece al tipo básico manteniendo un diseño no experimental, con una población y muestra de 1650 estudiantes, la encuesta como técnica para la aplicación del cuestionario. Su resultado indica que, la integración de estrategias para la mejora de la calidad respecto a los servicios entregados por la entidad no han sido los efectos esperados para el mejoramiento de la calidad otorgada. Concluyeron que, la calidad de servicio posee dimensiones eficientes, resultado de la instalación de nuevos programas para una mejor capacidad de servicio, mostrando confiabilidad, que permita medir la calidad de atención a los usuarios; y que los usuarios del servicio brindado por la entidad, manifestaron que ésta no posee los recursos necesarios para poder entregar una calidad de atención que ayude a satisfacer sus necesidades.

Además, Benites (2019), cuyo estudio pertenece al tipo básico manteniendo un diseño no experimental, con una población y muestra de 367 beneficiarios, la encuesta como técnica y el instrumento el cuestionario. Su resultado sobresaliente muestra que la entidad necesita incorporar herramientas para hacer posible el mejoramiento de la calidad de atención brindada a los usuarios, de modo que pueda mejorar su nivel de satisfacción. Concluyó que, 58% percibe que existe calidad de atención que falta mejorar, y que existe correlación positiva en ambas variables ($r = 0.9$; $p < 0.05$). Entendemos que se necesita más

implementación de estrategias para conseguir un nivel eficiente de calidad de atención, comprometidos en resolver sus dudas en los tramites a realizar en la institución.

A su vez se citó a Saltos et al (2018), cuyo estudio pertenece al tipo básico manteniendo un diseño no experimental, con una población y muestra de 40 pacientes, la encuesta como técnica para la aplicación del cuestionario. Su resultado principal afirma que, es importante que las organizaciones tengan en cuenta la importancia de conocer las diferentes necesidades y expectativas del usuario para poder diseñar estrategias que posibiliten la entrega de una atención de calidad capaz de cubrir sus necesidades de manera eficiente. Concluyeron que, es importante la recopilación de información para procesarla y convertirla en el elemento principal que determine las características de los servicios que se deben entregar de manera transversal, con lo cual se podrá incrementar una mayor aceptación y satisfacción de necesidades.

A nivel nacional se encontró a Aliaga y Zapata (2020), cuyo estudio pertenece al tipo básico manteniendo un diseño no experimental, con una población y muestra de 90 pacientes, la encuesta como técnica para la aplicación del cuestionario. Dentro de sus resultados resaltan que el 71% de encuestados poseen un bajo nivel de satisfacción respecto a la calidad del servicio entregado, por lo cual necesita mejorarse de manera inmediata. Concluyeron que se logró determinar la presencia de una correlación positiva y significativa, las cuales están representadas por un Valor de correlación Pearson igual a 0.890 mediante el cual se pudo establecer que la gestión institucional es una variable muy importante y determinante que tiene la capacidad de influir sobre la calidad de servicio brindado a los beneficiarios del área respectiva de la institución.

Por su parte, Barrera e Ysuiza (2018), cuyo estudio pertenece al tipo básico manteniendo un diseño no experimental, con una población y muestra de 133 ciudadanos, la encuesta como técnica para la aplicación del cuestionario. Su resultado más resaltante afirma que, la totalidad de la muestra que estuvo

integrada por trabajadores perciben que la gestión administrativa no se desarrolla adecuadamente (23%), siendo proporcionalmente: Planeación 41%, organización 25%, dirección 15%, y control 23%. Concluyeron que, se logró determinar las deficiencias por parte de la entidad para realizar una gestión institucional eficiente que ayude a controlar los recursos institucionales, motivo por el cual se estableció la necesidad de fortalecer los conocimientos y competencias d bajo altos estándares de eficiencia que permitan obtenerlo mejorar resultados al respecto.

Asimismo, se consideró Vásquez y Farje (2020), cuyo estudio pertenece al tipo básico manteniendo un diseño no experimental, con una población y muestra de 50 colaboradores, la encuesta como técnica, el instrumento el cuestionario. Su resultado indica que el nivel de eficiencia en la gestión administrativa desarrollada por la entidad, se determinó que estas se desarrollan dentro de un nivel regular representado por el 50% de los colaboradores consultados; asimismo que permita determinar las necesidades y los objetivos estratégicos de la institución. Concluyeron que, el coeficiente de Pearson arrojó un valor igual a 0.876 el cual permitió determinar que existe una alta influencia entre variables, por lo cual las variaciones serán proporcionales de acuerdo a como se mejore.

En ámbito local, Jiménez (2020), cuyo estudio pertenece al tipo básico manteniendo un diseño no experimental, con una población y muestra de 20 colaboradores, la encuesta como técnica, el instrumento el cuestionario. El resultado establece que, los procesos administrativos no fueron desarrollados precedentemente como indica, de tomar las decisiones y comprobarlas, solo se desarrollaron por compromiso y por ello soportar las consecuencias de una gestión mal orientada y conducida sin trabajo en equipo y desempeño laboral insuficiente. Concluyó que, de esta manera se determinó la necesidad de integrar planes de capacitación para desempeñarse de una manera más eficiente, con lo cual posibilitará a la organización obtener mejores resultados que ayudarán a cumplir los objetivos estratégicos hace el desarrollo integral.

A su vez, Del Águila (2021), cuyo estudio pertenece al tipo básico manteniendo un diseño no experimental, con una población y muestra de 50 usuarios, siendo la encuesta como técnica y aplicación del cuestionario. Su resultado establece que, los niveles de calidad de atención fueron moderados con un 36%, el 10% de lo percibieron como muy mala y el 20% como mala y el 20% indicaron que fue buena y el 14% restante fue muy buena. Concluyó que, como parte del cumplimiento los objetivos de investigación en el cual se determina el nivel de correlación entre las variables abordadas, después de haber practicado el cálculo del coeficiente de Pearson, este arrojó un Valor igual a 0.925, el cual la acredita la presencia de una correlación positiva de nivel muy alto, es preciso mencionar que las variables abordadas genera incidencia sobre el nivel de satisfacción, pero eso no quiere decir que lo están aplicando para brindar una mejor atención, por falta de organización.

Finalmente se citó a García (2021), cuyo estudio pertenece al tipo básico manteniendo un diseño no experimental, con una población y muestra de 30 trabajadores, la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario. Su resultado determina que la gestión de los recursos internos en buena en 31%, regular en 62% y bajo en 7%. Concluyó que, el coeficiente de correlación Pearson, determinó la presencia de una correlación positiva sustentada por un Valor igual a 0.752 el cual indica que la relación es significativa, motivo por lo que se realizó la implementación correspondiente que permita gestionar recursos internos de una manera eficiente, para fortalecer la entrega de los servicios.

Las teorías que se relacionan al tema se describe a la primera variable **gestión institucional**, justificándose en la teoría autores Robbins & Coulter (2015), como un conjunto de procesos administrativos donde son usados los pilares para poder armar su estructura, de todo esto poder convertirse en una herramienta para llegar a las metas y objetivos, de poder dirigir, ordenar y conducir un buen camino que les lleve a la cima de haber cumplido su misión.

El Instituto de Investigación el Pacífico (2015), sostiene que es un mecanismo siempre en las organizaciones empresariales, de querer formar algo nuevo, de modificar distribuciones de actividades que conlleven a ocupar una nueva imagen institucional, que procede del cuidado interno, y todo lo que se relaciona, para de esa manera se pueda trazar y alcanzar lo propuesto, por el esfuerzo del trabajo en equipo de existir coordinaciones de actividades. Al respecto, Taylor citado en Gómez, (2018), refiere que la gestión institucional moderna cada día es más compleja, por la misma razón que las instituciones públicas no se preocupan en brindar un mejor servicio a los usuarios, además su desempeño laboral es insuficiente, no existe una atención equitativa por parte de cada uno que administra sus funciones.

Para Caldas et al. (2017) define la gestión administrativa, como el factor fundamental de todo procedimiento, de poder dirigir y distribuir funciones de manera equitativa como contrato de su experiencia, además de conducir a una directiva de trabajo eficiente y eficaz y así poder estabilizar las acciones de atención formalizada. A propósito, Aguilar et al. (2020), argumentan que toda organización es necesario precisar, una gestión de conllevar los recursos materiales, humanos, y financieros para el logro de la misión. p.27). Para Munch (2010), la gestión institucional bien implementada y desarrollada logra alcanzar muchos objetivos, y conseguir mejores propuestas de trabajo, la gestión es poder contar con una persona que se encargue de dirigir, ordenar y cuidar los bienes que la empresa posee, incluso cuidar del personal administrativo, que todos trabajen a la par, para poder rendir cuentas a final del periodo, y poder calificar de qué manera se está llevando la gestión institucional, si es eficiente, transparente, o resulta trabajar más, para mejorar.

Además, Anzola (2015), menciona que, la gestión institucional busca y trata de conseguir los mejores esfuerzos, al contratar un personal competitivo y calificado, de que se centren en la empresa como si fuera parte de ellos, para conducir a un mejor retorno, de cumplir el rol indicado, como indica las actividades ya programadas, de existir coordinaciones sobre los alcances y términos de

operaciones. Para Chiavenato (2012) la gestión institucional es que se pueda conducir a un nuevo rango de oportunidades organizacionales, donde gestionar es liderar, para conducir en busca de nuevas alternativas, de hacer que los recursos resulten ser productivos, donde logre generar rentabilidad.

Como también, Mendoza y Moreira (2021), menciona que la gestión institucional en una organización es uno de los factores más sustentables, porque permite prevenir y preparar a la organización, donde logre existir un líder de poder conducir a un equipo de trabajo, de ser su guía ante el alcance de los objetivos, donde se pueda construir el FODA, como argumento de sus debilidades y fortalezas, de poder trabajar en base a eso, de mejorar y asegurar mantener su buena imagen como empresa de demostrar ser eficiente, transparente, con las actividades que desarrolla, donde su propósito sea el éxito, de generar productividad. La gestión es apoyarse en estrategias para llegar a una formalización de lo que emprendes, donde lo suficiente no es bastante, sino, es haber logrado y cumplido tus metas y objetivos. (p. 618)

Así mismo Zambrano y Concha (2021) constan que la gestión institucional es trabajar en equipo, y saber dirigirlos, como parte de contar con las distribuciones de actividades de acuerdo a sus funciones y capacidades contratadas, además es impulsar que la gestión administrativa se desarrolle de manera eficiente, transparente y objetiva. Para poder ver resultados de desarrollo, es llevar todo de manera ordenada, y que todo se desarrolle en un lugar adecuado, donde las actividades consigan producirse, así mismo existe de poder incluir contar con una supervisión interna de las actividades, para mantener una comunicación de lo que se está realizando y de lo que sigue en proceso. (p776).

Para Ventura (2021) los resultados a los que llegó la autora es que la gestión institucional si tiene una gran incidencia de que se utilice en las organizaciones empresariales, porque forma parte de su estructura dinámica, de poder administrar o dirigir algo, porque existe la apertura de activos, donde forman parte

de tu patrimonio, donde debes saber manejarlo, para hacer que en un futuro resulten productivos, de todo lo que valió la pena conseguir, incluso gestión no es solo tener el poder de mandar, sino la capacidad de dirigir, ordenar y controlar las operaciones que se realizan. (p. 46)

Según Aguilar et al. (2020), independientemente del ámbito de aplicación, la gestión institucional es una variable indispensable que debe ser acogida por las diferentes organizaciones para posibilitar el manejo eficiente de sus recursos financieros y humanos, de modo que cada una de ellas puedan alcanzar los objetivos estratégicos definidos, esto debido a que la gestión permitirá realizar un análisis exhaustivo de las necesidades internas como parte de la planificación estratégica para establecer aquellas herramientas necesarias y los recursos para lograr las metas establecidas y mejorar las posibilidades de crecimiento integral. En este sentido, es necesario mencionar la necesidad de contar con personal calificado para realizar la gestión o dirección de la organización, debido a que esta persona se considera como la responsable en gran medida del éxito o fracaso organizacional, teniendo en cuenta que la responsable de tomar las decisiones necesarias para la gestión de los recursos y aprovechar las oportunidades de inversión brindadas por el sector económico, para ello, las organizaciones deben asegurarse de contar con el personal idóneo y debidamente calificado para ejercer estas funciones, las mismas que pueden ser fortalecidas a través de un proceso de capacitación direccionada orientada a mejorar los conocimientos aplicables a esta actividad.

Para Munch (2010), la gestión de las organizaciones debe ser realizada mediante la integración de estrategias y procedimientos relevantes orientados hacia la gestión efectiva de los recursos internos, de modo que cada uno de ellos sean utilizados de manera optimizada para obtener los mejores resultados posibles, al mismo tiempo, la aplicación de esta variable hace posible la realización de un control interno exhaustivo para garantizar que cada una de las metas y las actividades establecidas sean cumplidas a cabalidad de acuerdo a los diferentes

parámetros. Por lo tanto, la importancia de la gestión estratégica institucional radica en la posibilidad de mejorar las condiciones internas en cuanto al uso de los recursos para hacer posible el logro de aquellos resultados prospectivos esperados, los cuales permitirán llevar a la organización hacia un nuevo nivel competitivo sostenido en el manejo eficiente de los recursos como ventaja competitiva para ofrecer una mejor calidad en cuanto los bienes y servicios puestos a disposición del público.

En la misma línea, Chávez, et al. (2020) expresan que, la gestión institucional consiste en realizar acciones de manera conjunta, donde se consiga que todo el equipo esté involucrado y concentrado en las actividades, y su trabajo resulte ser eficiente de conseguir alcanzar las metas. (p. 21). Asimismo, Vergara et al. (2021) muestran que, la gestión administrativa dentro de cualquier organización siempre va ser una herramienta necesaria de ayudar ajustar y ordenar las cosas como corresponde, de saber dirigir todo lo que está a tu alcance, no solo, es cuestión de ver tu área, sino de involucrarte en todo, como parte de ser el representante de cumplir tus funciones. Por su parte, Mendoza (2017) señala que, la gestión administrativa en la actualidad se ha ido ajustando en apoyarse en nuevos sistemas tecnológicos, para poder ayudar al hombre de realizar las actividades más eficientes, rápidas y concisas, sobre cada información que se quiere generar o guardar.

Como también, Mendinvel et al. (2020) La gestión institucional es parte de realizar nuevos cambios de formalización, donde todo lo planificado resulte valido al ser evaluado, para poder tener una guía confiable de poder desarrollar las actividades, debido a que de ella dependerá el éxito que logra por tener una empresa. (p. 264). Por ello Montes & Pulla (2019) señalan que, permite que todo las actividades ya planificadas y completamente evaluadas, el proceso de utilización sea la adecuada, donde la apertura de los recursos humanos, materiales y financieros compacten de tener un buen manejo de gestión para cumplir metas y objetivos grupales e individuales, porque cada uno ya tiene

conocimiento de la misión que debe responder y corresponder, además para una buena gestión también se requiere de técnicas y estrategias que ayuden a fortalecer una mejor organización, donde un trabajo organizado resulte obtener resultados eficientes, porque se da a notar el compromiso que tienen cada uno por desarrollar. (p. 3)

Según González, et al. (2020) la gestión institucional está a cargo de los ejecutivos, donde son ellos los responsables de las operaciones laborales que se realizan, y los únicos quien responden ante una consecuencia son ellos, es por eso que deben de asegurar en mantener un control de supervisar las actividades que conlleven a un buen juicio, de cumplir las metas para un mejor beneficio. Según Salguero & García (2018) indican que las reglas de administración es cuestión de seguir procesos para poder adecuarse a las actividades que se tienen en mente, en ventaja de conseguir un mejor beneficio, de lograr rentabilidad ante todo tipo de organización. Para los cuales es perjudicial seguir los pasos administrativos, para un resultado efectivo, de la labor que se quiere realizar, de poder pasar por todos estos procesos, las ideas y estrategias que se detalla, y una vez aprobada poder ponerlo en funcionamiento, de poder responder con resultados que beneficie el trabajo de todos, donde cada esfuerzo es por el gran trabajo de buenos resultados lograr. (p. 335)

Dimensiones de la **gestión institucional**, para Robbins & Coulter (2015), menciona 4 dimensiones: **Planificación**; infiere que este proceso empieza cuando se adjunta las ideas, y todos los materiales necesarios que se va necesitar para armar un programa de actividades, de dar un nuevo paso de tomar nuevas decisiones, ante nuevas alternativas de seguir un nuevo desarrollo.

Organización: Considera que, en este proceso, se comenta acerca de la disponibilidad de recursos que se cuenta, para poder dar en marcha su funcionamiento, de lograr mayores beneficios de conseguir mayor productividad.

Dirección: infiere que este proceso implica la participación de una directiva a cargo, de tomar decisiones, acerca de la distribuciones y funciones, de cómo

trabajar de manera conjunta y ordenada, siempre manteniendo la comunicación para realizar coordinaciones.

Control: Este es el último proceso, donde acá se supervisa el funcionamiento de cada uno de lo planificado, su nivel de rendimiento que demuestra ser, ante la participación de todo el equipo, sea material o físico. (Koontz & Weihrich, 2012).

En cuanto a la **atención**, se justifica en la teoría de Granda (2016) hacia el usuario o ciudadano por medio del recurso para buscar la satisfacción de los mismos. Siguiendo con Bernal (2015) Define al servicio como aquella valoración, que le demuestra a un usuario, al ser correspondido de manera satisfactoria, por el pedido de un servicio, que emite en cualquier momento que lo necesite, porque consiste en satisfacer su necesidad, al responder con un servicio de calidad.

Lo anterior se complementa con el aporte de Sanjeewa & Senevirathne (2017) quienes demuestran un mejor servicio, es porque valoran a los usuarios, de darle la prioridad de poder corresponderle con su pedido, además de consagrarla, como una entidad prioritaria de seguir consumiendo, por la demostración de brindar un mejor servicio.

La satisfacción es el factor clave para gestionar una adecuada atención, Hessel et al. (2014) donde resalta mucho en su teoría, pero de eso se trata, de calidad, de brindarle un mejor servicio, como se merece, donde tu cliente es tu prioridad, de darle el mejor servicio, porque te retribuye a conseguir rentabilidad, en valorar y considerar de conseguir una mejor alternativa de brindarle a tu usuario. (Haming et al. 2019). En la medida en que el servicio sea de calidad, es poder conseguir todos los días ser consumido, además te ayuda a ponerte en un nuevo nivel de brindar un servicio, de poder volver otra vez, o seguir siempre eligiéndola. La calidad de atención no se trata de que cualquiera está preparado para atender, pero sí de demostrar de brindar un mejor servicio, donde los demás puedan recomendarte, por la gran labor que gestionas. (Hallencreutz y Parmler, 2019). Finalmente, el discurso de una buena atención de servicio, es poder guiarte de

buenas alternativas, que solucionan de formalizar y coordinar una buena atención como se merecen. (Chuquicusma et al. 2020)

Según el Colegio Médico del Perú (2021), sostiene que es la capacidad para mostrar paciencia, responsabilidad, compromiso, para lograr una mejor atención como cada paciente merece ser atendido, ante la angustia de cualquier emergencia poder ser auxiliado, a pesar de contar con los equipamientos o medicinas adecuadas, porque todos merecemos ser atendidos, como debe de ser de cuidar y proteger nuestra salud. Asimismo, Kocman & Weber (2018), la atención posee muchas concepciones de acuerdo a las decisiones tomadas mediante el inicio de programaciones, que se desarrollan al terminar un trabajo, de conseguir una mejor expectativa como parte de una organización que trabaja de manera coordinada, calidad nos referimos que es la mejor, y siempre es escogida, además por su calificación es de gran nivel, y porque los usuarios lo decidieron que sea merecedor de forma una entidad de calidad de atención.

Según Pumacayo et al. (2020), atención en el sector salud, resulta muy complicado muchas veces, porque es proteger vidas, de correr el riesgo de no empeorar, y poder curarlos, pero lo que radica acá es de que no todos cuentan con la modalidad de atender, solo atienden porque su profesionalismo de sector salud lo identifica, y le obligan, porque estas corriendo el riesgo de proteger una vida. Mientras Issa (2020) sostiene que, es una concepción muy compleja de decidir o construir, lo cual sería mejor buscar alternativas de cómo brindar una mejor atención, para poder guiarse si las necesidades del usuario, cumplen sus expectativas, como parte de obtener un beneficio por ambas partes.

Continuando, según Loli et al. (2015) en varias ocasiones no se han visto el trabajo de direccionar y guiar los establecimientos de salud no se han visto la mejora como costos sin fondo, donde muy aparte de brindar un mal servicio, es por no contar con un trabajo en equipo, donde exista coordinaciones mediante la buena comunicación. Sin embargo, Menacho et al. (2020) En el sector salud, existen diversas actividades por realizar de acuerdo a la especialidad, donde

cada uno responde ante una negligencia, lo importante es brindar un mejor servicio de solucionar el problema. El servicio de calidad consta también no solo son los buenos gestos y saludo, también se trata de tener un mejor equipamiento, y buenos profesionales que aseguren de proteger la salud de sus pacientes, y que tomen el trabajo con calma y delicadeza, de acuerdo a las condiciones dadas mediante decisiones de la directiva, por lo cual toman su control. (Miranda et al. 2018)

Según la OPS (2021) en el sector salud es importante mantener la paciencia, la calma, y mucha responsabilidad, ante cualquier negligencia que pueda ocurrir, donde todos los pacientes sean merecedores de la gran atención que deben de recibir, pese a las diferentes situaciones causantes que puedan presentar los pacientes, con enfermedades leves, graves o de emergencias. Según Wang & Brower (2019), la calidad de atención es un elemento que muestran las organizaciones hacia el público usuario desde el primer contacto, la cual permite determinar un perfil asociado a la responsabilidad, del compromiso, entre otros elementos que definen a la organización, por lo tanto es importante que esta sea and brinda de manera cordial considerando la necesidad de los usuarios y entendiendo sus diferentes problemas, para ello es necesario que el personal esté debidamente capacitado para atender las diferentes necesidades y brindar la solución más práctica y asequible para el usuario, de modo que éstas no respondan a necesidades o intereses personales para generar ingresos a la organización, sino que éstas se respondan a la necesidad de servir al público a través de la entrega de un servicio de calidad capaz de cubrir los requerimientos especificados. Es necesario que la capacidad para brindar una calidad atención óptima hacia los usuarios, sea integral dentro de los objetivos estratégicos organizacionales, un debido a que esta acción permitirá designar recursos financieros y humanos para fortalecer los procesos internos que hagan posible el mejoramiento de la calidad de manera estratégica en base a un proceso debidamente planificado y sustentado por la designación de recursos para una integración excepcional.

Para Saravana & Geetha (2020), diversos estudios han mostrado que los usuarios se encuentran insatisfechos por la calidad de atención brindada por las organizaciones o empresas, dentro de las cuales el factor más resaltante es la falta de empatía y cordialidad por parte del personal designado a esta área, el cual no solamente genera malestar sino que también transmite una imagen negativa sobre la organización que se va propagando de manera acelerada en el entorno de los usuarios, generando de esta manera una información negativa que perjudicará directamente a la organización en cuanto al desarrollo, entre otras actividades necesarias para fortalecer el crecimiento y la rentabilidad. En cuanto al sector público, probablemente en la entrega de una calidad de atención eficiente Pearson tema que se ha venido abordando desde hace mucho tiempo, debido a que constantemente se ha observado la ineficiencia de estas entidades para brindar un servicio de acuerdo a los derechos de la población, generando malestar y desconfianza debido a que se designa recursos financieros para mejorar estos aspectos, sin embargo no se observan las mejoras respectivas esperadas; por lo tanto, es necesario realizar un análisis interno imparcial para determinar las falencias resaltantes y poder establecer las medidas de corrección necesarias para atacar al problema de raíz y mejorar este aspecto fundamental.

De acuerdo a Menacho et al. (2020), en cuanto a la atención brindada por las organizaciones y empresas hacia los usuarios, es importante tener en cuenta los diferentes factores que tienen la capacidad de influir sobre la calidad de este intangible, dentro de los cuales se encuentra la presentación del personal de esta área, el cual debe ser apropiado a la imagen organizacional y las actividades esenciales que está realizando, para ello es necesario aplicar la inteligencia contextual para integrar una vestimenta adecuada que permita generar seriedad hacia el público; es necesario tener en cuenta además la práctica de empatía por parte del personal teniendo en cuenta que todas las personas no son iguales por lo cual presentan habilidades diferentes, por ello, necesita soluciones a su medida para mejorar su calidad de vida; todo ello debe ser entendido por los

colaboradores para sugerir la solución de respectivas de manera acertada, buscando en todo momento generar bienestar y atender a los requerimientos como parte de sus responsabilidades asignadas. El personal de atención es un recurso muy importante que transmite la imagen organizacional hacia el público, por lo tanto, debe ser seleccionada de manera estratégica teniendo en cuenta diferentes aspectos como su capacidad para intervenir un público de manera asertiva y el manejo de competencias para desarrollar su trabajo de manera eficiente y generar una satisfacción positiva.

Según Issa (2020), las organizaciones deben desarrollar estudios de manera periódica para averiguar el nivel de satisfacción de sus usuarios de acuerdo a la calidad de atención entregada, esto debido a que el personal directivo no siempre está en contacto con los usuarios o supervisando al personal de atención, por lo tanto, la aplicación de estos instrumentos permitirán obtener información sobre la percepción del público que ha estado en contacto con esta área, de modo que se pueda conocer las falencias proyectadas hacia el público y percibidas por el usuario, de modo que sea posible determinar las actividades orientadas al mejoramiento de la calidad brindada a través de la solución de los problemas observados. Es necesario que la elección de la técnica y el instrumento este basado en el análisis del perfil del público, teniendo en cuenta que se puede aplicar encuestas a los usuarios de manera física o virtual, todo ello estará determinado por la posibilidad que estos tengan para acceder a este tipo de recursos de modo que esto no sea un limitante para obtener la información requerida; además, la organización debe garantizar la obtención de resultados de manera imparcial y transparente sin manipular la información, debido a que esto generará a falsos positivos que perjudicar a la imagen organizacional y limitarán la posibilidad de aplicar las mejoras necesarias.

Dentro de las entidades públicas, según Kocman & Weber (2018), la calidad de atención es un tema ampliamente investigado desde hace mucho tiempo, el cual no se ha visto mejorado a pesar de la inversión de recursos financieros, por lo tanto, es viable establecer que el problema está relacionado con la mala

utilización de los fondos públicos para intereses personales y políticos, los cuales no permiten invertir de acuerdo a los objetivos estipulados, todo ello viene generando insatisfacción e incomodidad en la población que poco puede hacer para revertir esta situación debido a que la corrupción alcanzado los diferentes niveles de gobierno y las entidades clave para administrar la justicia, por ello, es un problema que se va agravando cada día. La burocracia es un factor limitante que limita el desarrollo de actividades estratégicas para mejorar la calidad de atención brindada los usuarios, teniendo en cuenta que es necesario desarrollar diferentes procesos administrativos para poder integrar recursos necesarios para el mejoramiento de este elemento, por lo tanto, no solamente se ralentiza el proceso de mejoramiento, sino que además se generan procesos innecesarios que generan pérdida de recursos financieros que bien pueden ser invertidos para mejorar la calidad.

Como parte de las estrategias para mejorar la calidad de atención, de acuerdo a Hessel et al. (2014), las organizaciones pueden realizar una planificación de capacitaciones de manera estratégica seleccionando los temas más resaltantes e importantes de acuerdo a las necesidades de los colaboradores de estas áreas, de modo que se pueda realizar un reforzamiento específico que permita obtener resultados sobresalientes respecto a esta variable; para ello, es necesario que el personal designado para dirigir a los colaboradores se encuentra comprometido con el mejoramiento de la calidad de atención, debida que estar atentos permitirá realizar las gestiones necesarias de manera transparente para hacer posible la integración de los recursos que hagan posible mejoramiento de esta variable. Otro factor importante que cobra relevancia en cuanto al entrega de un atención de calidad hacia los usuarios, es el proceso de selección desarrollado por las organizaciones, pues este proceso permite el ingreso de personas a los puestos vacantes, por lo tanto si no se realiza un buen proceso de selección, solamente se logrará integrar a personas que no cuenten con las competencias pertinentes para desempeñarse bajo altos estándares de eficiencia, y generando perjuicio a ser la organización en diferentes aspectos como la proyección de una mala

imagen hacia el público y el maltrato del mismo a través de una atención impertinente.

Según Pumacayo et al. (2020), la atención de los usuarios es un tema muy importante que debe ser tomado como responsabilidad por las diferentes organizaciones y empresas, considerando que este proceso posee un alto Valor para transmitir información que puede perjudicar o beneficiar a la organización de acuerdo a la calidad con la cual se realice la prestación respectiva, por lo cual, es importante que se tenga en cuenta los diferentes factores capaces de influir sobre esta variable dentro de los cuales se encuentra las competencias el conocimiento de los colaboradores para ejercer sus funciones, la comunicación asertiva al desarrollada por el personal que se encuentra en contacto con el público buscando siempre la mejor manera de atender sus requerimientos, atendiendo las limitaciones físicas que puedan presentar; para ello es importante que todas tengan en claro la visión estratégica organizacional y la misión interna para poder desarrollar sus actividades de acuerdo a estos lineamientos, los cuales son indispensables para alinear sus comportamientos, y actitudes y competencias que harán posible el logro de resultados positivos que generarán beneficios bilaterales.

Según los autores Saravana & Geetha (2020), sostiene la existencia de diferentes elementos capaces de influir sobre la calidad de atención, porque es lo primordial en toda organización, mucho más si se trata de cuidar la salud, en los hospitales siempre se presentan diferentes situaciones de enfermedades o accidentes graves, donde cada enfermero debe de mantener la calma y paciencia, para darle una seguridad a su paciente, de cuidar y proteger con lo que está a su alcance según su experiencia profesional, de esa manera el paciente se sentirá satisfecho de corresponder con una atención que se merece.

Asimismo, Krisnamoorthy & Balasubramanian (2019), menciona que para poner en marcha la planificación de brindar una mejor atención y tener mayor demanda de salud, en conjunto con el personal administrativo, se debe iniciar con detectar

los elementos que genera desorden de coordinación, o cuales son las desigualdades que el paciente se queja con la atención que se brinda, porque es bueno contar con la opinión del usuario sobre lo que piensa acerca de la atención, si nos puede recomendar, mejor dicho es como un estudio de mercado para poder ajustar ideas y armar un nuevo plan de estrategias que mejoren la calidad de atención.

Otro punto es el de Wang & Brower (2019), sostiene que, cuando las actividades estratégicas si funcionan de alcanzar brindar un mejor servicio, es importante seguir trabajando en base a esa programación, pero siempre tratando de reforzar cada vez más, porque el trabajo en equipo es de cada momento, donde uno se apoya y necesita del otro, son coordinaciones de equipo para poder solucionar la atención de un paciente, porque existe complicaciones muy fuertes que resolver antes de aplicar en un paciente, por el riesgo que puede estar pasando un paciente, eso es lo que incorpora una atención de calidad, preocuparse de darle una mejor estabilidad.

Con respecto a las dimensiones de la **atención**, según Granda (2016), menciona que: Dimensión 1: **Evaluación de estructura**; consiste en realizar un estudio de todas las áreas incluso de poder opinar el paciente acerca de la programación estratégica, para poder proseguir armar una nueva estructura de mejorar la atención, mediante la existencia de previas evaluaciones de funcionamiento, porque al mejorar la atención de calidad es poder mejorar cada detalle, que el paciente no se sienta incómodo. Además, este proceso se desarrolla mediante la integración de actividades para posibilitar la verificación del estado de la higiene de los servicios personales brindados por la entidad, las señalizaciones adecuadas, los libros de reclamaciones, la ventilación, entre otros elementos que determinan la estructura.

Dimensión 2: **Evaluación de proceso**: agrupa a la evaluación de todos aquellos procesos involucrados en tener una atención de calidad que aplican las entidades para brindar los servicios de salud hacia los usuarios, son procesos

que genera control interno, de evaluar cada área, para ver sus antecedentes, como se ha ido generando la atención, y que tipos de represalias pueden existir, y como se puede mejorar, mediante esos resultados, donde el paciente sea importante, desde que ingresa y sale, merece la atención correspondida, además es importante que todos reciban la atención equitativamente, sin preferencias por el personal, donde el paciente no pueda esperar mucho, además las explicaciones de los médicos sean comprensibles.

Dimensión 3: Evaluación de resultados: Es el resultado final que el paciente opta, de poder contar con su participación de cómo califica la atención emitida, o que experiencia logró recibir, son pequeñas preguntas que se puede cuestionar a los pacientes, para poder tener su calificación como entidad, y que de acuerdo a eso se pueda mejorar, ya que la evaluación experimenta satisfacción, el cumplimiento de sus expectativas, entre otros resultantes de la prestación del servicio, y donde siempre el paciente tiene la razón, de ser generador de un buen servicio.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

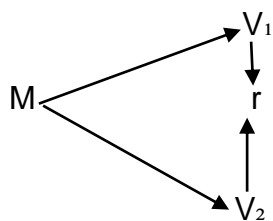
Tipo de estudio: corresponde al tipo básica, debido a que está desarrollado para conocer los diferentes procedimientos y tecnologías para poder dar solución a una problemática específica, la cual parte de la recopilación de datos para su análisis respectivo que finalice en la generación de conocimiento científico (Concytec, 2018, p. 2).

Diseño de la investigación

Se tomó en cuenta la utilización de un diseño no experimental teniendo en cuenta que no se manipula las variables, sino que estas son analizadas tal como se desenvuelven en su propio ambiente (Hernández et al. 2014, p. 126).

Asimismo, la investigación posee un enfoque cuantitativo, el cual es definido de acuerdo al autor Cruzado (2021), como aquellas investigaciones orientadas a la determinación del nivel de relación entre las variables mediante la comprobación de las hipótesis respectivas a través de la aplicación de un coeficiente de correlación. (p. 11). Además, posee un alcance correlacional, porque busca realizar la determinación del nivel de relación entre las variables consideradas para la investigación (Monje, 2011, p. 101).

Esquema:



Dónde:

M = Muestra de estudio

V₁ = Gestión institucional

V₂ = Atención

r = Relación de las variables en estudio

3.2. Variables y operacionalización:

V1: Gestión institucional

V2: Atención

Nota: La matriz de operacionalización está integrada en los anexos.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Según los autores Bernardo et al. (2015), corresponde a todas las unidades sujetas a estudio, las cuales conviven en un mismo ambiente o presentan características que las vinculan entre sí.

Conformado por todas las madres de los niños atendidos en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Morales. La población estuvo conformada por 984 usuarias (Fuente: oficina de estadística del establecimiento de salud).

Criterio de seleccion

- **Criterios de inclusión:** Se consideró a todas las madres de niños atendidos en el área de crecimiento y desarrollo, que deseen participar en el estudio.
- **Criterios de exclusión:** Se excluyó a las madres que por primera vez sus niños estén siendo atendidas en el Centro de Salud de Morales, 2022.

Muestra:

De acuerdo al autor López (2014), es la cantidad de unidades extraídas del total de la población, dicho muestra debe contener similares características que va permitir al investigador inferir en la población en su conjunto.

El procedimiento para la determinación de la muestra se encuentra en los anexos.

La cantidad muestral fue de 197 madres de los niños atendidos en la entidad, la cual fue calculada de acuerdo a la siguiente fórmula para una población finita:

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

Dónde:

N : (Población total) = 984

Z : Nivel de confiabilidad (95%) = 1.96

p : Estimación de la población proporcional en que se presenta el problema = 20% = 0.2

q : Estimación proporcional inversa (1 - p = 0.8)

e : margen error aceptable = 5% = 0.05

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.2) (0.8) (984)}{(1.96)^2 (0.2) (0.8) + (0.0025) (984-1)}$$

$$n = \frac{(3.8416) (0.2) (0.8) (984)}{(3.8416) (0.16) + (0.0025) (983)}$$

$$n = \frac{604.821504}{(0.614656) + (2.4575)}$$

$$n = \frac{604.821504}{3.072156} = 196.87$$

La muestra fue de 197 usuarios.

Muestreo:

Probabilístico aleatorio simple.

Unidad de análisis:

Una madre de niño atendido en la entidad.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica.

De acuerdo a la definición de los autores Casas, et al. (2013), es el procedimiento que permite obtener la información para el procesamiento estadístico que da origen a los resultados. En este caso, la técnica utilizada fue la encuesta.

Instrumentos

El cuestionario para la recopilación de datos sobre la gestión institucional fue de elaboración propia y estuvo diseñado con 18 ítems, de acuerdo a sus 4 dimensiones; se integró además una escala ordinal: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre, se desarrolló la baremación de acuerdo a tres niveles: **Bajo (15 – 35), medio (36 – 55) y alto (56 – 75)** para ello se tomó en cuenta a aquellos valores superiores e inferiores.

El cuestionario para la recopilación de datos sobre la atención fue de elaboración propia, estuvo diseñado con 15 ítems, de acuerdo a sus 3 dimensiones; se integró además una escala ordinal: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre. Respecto al análisis de las variables, se desarrolló la baremación de acuerdo a tres niveles: **Bajo (18 – 42), medio (43 – 66) y alto (67 – 90)** para ello se tomó en cuenta a aquellos valores superiores e inferiores.

Validez y confiabilidad

Validez

Se utilizó al juicio de expertos para determinar el nivel de validez, los resultados se detallan a continuación:

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinion del experto
Gestión institucional	1	Metodólogo	4.7	Coherente y aplicable
	2	Especialista	4.6	Coherente y aplicable
	3	Especialista	4.8	Coherente y aplicable
Atención	1	Metodólogo	4.8	Coherente y aplicable
	2	Especialista	4.5	Coherente y aplicable
	3	Especialista	4.6	Coherente y aplicable

Fuente: Elaboracion propia

En la presente tabla, que se consignaron los datos resultantes de la prueba de validez, los cuales fueron emitidas por el juicio de los expertos, quienes emitieron su valoración, para la primera variable al promediarlos dieron como resultado un total de 4.7, el mismo que hizo referencia a un 94 % de similitud, y para la segunda variable al promediarlos dieron como resultado un total de 4.6, el mismo que hizo referencia a un 93% de similitud, en cuanto al criterio de evaluación de cada profesional consultado; de esta manera, se determinó que los instrumentos poseen un alto nivel de validez.

Confiabilidad

Se procedió al cálculo del Alpha de Crombach para establecer el nivel de confiabilidad teniendo en cuenta que el resultado final no debe ser inferior a 0.7.

Análisis de confiabilidad de Gestión institucional

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Casos Válidos	20	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	18

Análisis de confiabilidad de Atención

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Casos Válidos	20	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	15

El valor obtenido de la confiabilidad de la variable gestión institucional fue de 0.922 y la variable atención fue de 0.961, lo que indica que son confiables.

3.5. Procedimientos

Se realizó el análisis del objeto de estudio para dar como resultado la determinación de la realidad problemática; e dio lugar a la realización del marco teórico mediante la integración de información coherente sobre las variables de estudio, al mismo tiempo que se congregaron los antecedentes respectivos; seguidamente se diseñaron los cuestionarios para la recopilación de datos; la información recopilada pasará a ser analizada estadísticamente para conocer los resultados, los cuales serán contrastados; finalmente, para cerrar la investigación se congregan las conclusiones acompañado de su respectiva recomendaciones.

3.6. Métodos de análisis de datos

La información recopilada pasada por un proceso de análisis estadístico respectivo, el cual permitirá determinar los resultados que será expresada mediante tablas y figuras estadísticas, para el cual se recurrió a la estadística de tipo descriptiva y la utilización del SPSS v.25; para comprobar las hipótesis respectivas, se utilizó el Rho de spearman; este coeficiente utiliza valores que se encuentran comprendidos desde -1 hasta 1.

3.7. Aspectos éticos

La investigación está fundamentada en el cumplimiento a los diferentes principios éticos internacionales, entre los cuales se mencionan los siguientes: **principio de autonomía**, este permitió brindar la libre disponibilidad de elección de los participantes para brindar información solicitada que alimenten de investigación; **principio de beneficencia**, este permitió determinar que el estudio se realizó únicamente con la finalidad de buscar el beneficio para la entidad; **principio de no maleficencia**, debido a que cada procedimiento no perjudica en ningún momento a la entidad estudiada; finalmente se encuentra el **principio de justicia**, mediante el cual se acredita un trato justo y respetar los derechos de cada uno de los participantes. Además, el Código de Ética en Investigación de la Universidad, donde en una investigación con seres

humanos serán especialmente rigurosos con el cumplimiento del reglamento de Ensayos Clínicos del Perú (D.S. 017-2006-SA y D.S. 006-2007-SA). Los realizadores del estudio solicitamos el consentimiento informado a las participantes que deseen incluirse en la investigación, brindándoles la mayor información necesaria y comprensible acerca del estudio y su propósito, mencionando también lo que se espera, los riesgos o incluso inconvenientes dentro del mismo estudio. Especificamos que no habrá remuneración económica por participar de la investigación, además informamos acerca de cómo revocar el consentimiento, que puede ser en cualquier momento y expresando su motivo. Los realizadores del estudio se comprometen a realizar el estudio, respetando la dignidad, el bienestar y derechos de la persona, así como también salvaguardar la integridad física y mental. Todos los participantes se encuentran en anonimato para evitar la identificación por otras personas.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de la gestión institucional en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales, San Martín - 2022.

Nivel	Intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	18 – 42	45	23 %
Medio	43 – 66	128	65 %
Alto	67 – 90	24	12 %
Total		197	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Morales - 2022.

Interpretación:

En la tabla 1, en cuanto al nivel de la gestión institucional, es medio en 65 %, bajo en 23 % y alto en 12 %, debido a que el personal de enfermería no planifica la atención integral que recibirá el paciente, la programación de actividades con las madres no se cumple de acuerdo a lo planeado.

Tabla 2

Nivel de atención en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales, San Martín - 2022.

Nivel	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15 – 35	32	16 %
Medio	36 – 55	143	73 %
Alto	56 – 75	22	11 %
Total		197	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Morales - 2022.

Interpretación:

En la tabla 2, en cuanto al nivel de atención, es medio en 73 %, bajo en 16 % y alto en 11 %, debido a que, el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales no cuenta con una buena infraestructura, el tiempo de atención y el número de personal no es el adecuado.

Tabla 3*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov - smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión institucional	,729	197	,007
Atención	,665	197	,040

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

En la tabla 3, la tabla presentada se consigna la prueba de normalidad mediante Kolmogorov – smirnov porque la extensión muestral supera las 50 unidades; el resultado muestra un valor menos que 0.05 por lo que se utilizó al Rho de Spearman para analizar las correlaciones teniendo en cuenta que la distribución es tipo no normal.

Tabla 4

Relación entre las dimensiones de la gestión institucional y atención en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales, San Martín - 2022.

Gestión institucional	Atención	
	correlación	Sig.
Planeación	0.948**	0.000
Organización	0.928**	0.000
Dirección	0.954**	0.000
Control	0.936**	0.000

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

En la tabla 4, la información presentada corresponde a la relación entre las dimensiones de la gestión institucional y atención en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales, San Martín - 2022, la cual fue analizada mediante el coeficiente Rho de Spearman teniendo como resultados: 0.948, 0.928, 0.954 y 0.936 de acuerdo a sus dimensiones respectivamente, de modo que se estableció una relación positiva y muy alta; adicionalmente, se encontró un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$) el cual afirma la presencia de una correlación de nivel significativo.

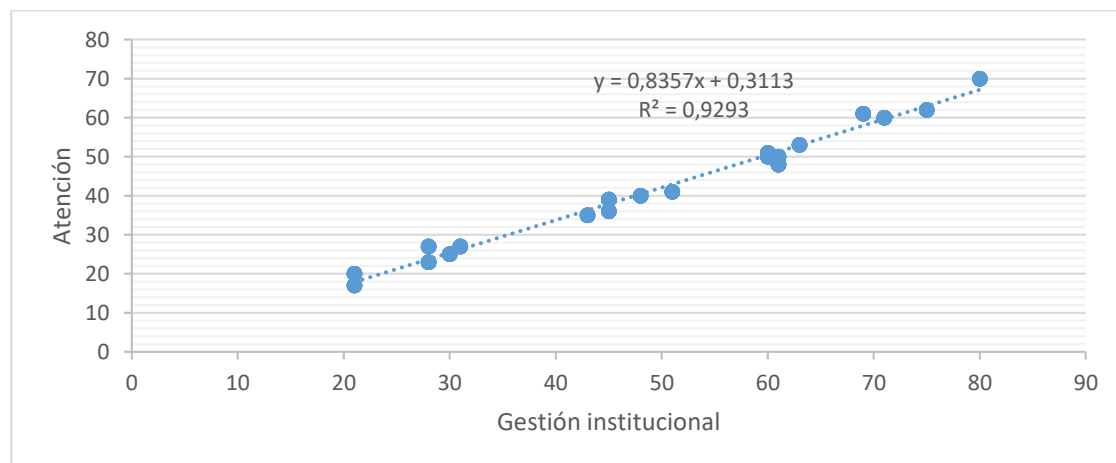
Tabla 5

Relación entre la gestión institucional y atención en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales, San Martín - 2022.

		Gestión institucional		Atención
Rho de Spearman	Gestión institucional	Coefficiente de correlación	1,000	,964**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	197	197
	Atención	Coefficiente de correlación	,964**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	197	197

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

Figura 1. *Gráfico de dispersión entre la gestión institucional y la atención*



Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

En la tabla 5, la información presentada corresponde a la relación entre la gestión institucional y atención en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales, San Martín - 2022, la cual fue analizada mediante el coeficiente Rho de Spearman teniendo un resultado igual a 0.964, de modo que se estableció una relación positiva muy alta; adicionalmente, se encontró un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$) el cual permite afirmar la presencia de una correlación de nivel significativo.

Respecto a la figura de dispersión esta indica que únicamente el 92.93 % de la gestión institucional ejerce influencia sobre la atención.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se contrasta los resultados, teniendo que el nivel de la gestión institucional, es medio en 65 %, bajo en 23 % y alto en 12 %, debido a que el personal de enfermería no planifica la atención integral que recibirá el paciente, la programación de actividades con las madres no se cumple de acuerdo a lo planeado, esto hace que el área de recursos humanos del centro de salud debe implementar el crecimiento y desarrollo para su mejor atención, rechazando así la hipótesis específica 1, dicho resultado coinciden con Barrera e Ysuiza (2018), hace mención que, la totalidad de la muestra que estuvo integrada por trabajadores perciben que la gestión administrativa no se desarrolla adecuadamente (23%), siendo proporcionalmente: Planeación 41%, organización 25%, dirección 15%, y control 23%. De esta manera se logró determinar las deficiencias por parte de la entidad para realizar una gestión institucional eficiente que ayude a controlar los recursos institucionales para el progreso de proyectos en beneficio del desarrollo social integral de la población, motivo por el cual se estableció la necesidad de fortalecer los conocimientos y competencias de los colaboradores para llevar a cabo las actividades y procesos internos bajo altos estándares de eficiencia que permitan obtenerlo mejorar resultados al respecto.

En ese mismo contexto a Vásquez y Farje (2020), manifiesta que, en cuanto al nivel de eficiencia en la gestión administrativa desarrollada por la entidad, se determinó que estas se desarrollan dentro de un nivel regular representado por el 50% de los colaboradores consultados; asimismo se determinó que no se lleva a cabo una actividad de planeación y eficiente que permita determinar las necesidades y los objetivos estratégicos de la institución, por lo tanto, no se integran las herramientas necesarias para el mejoramiento de la eficiencia institucional para alcanzar el desarrollo prospectivo, asimismo a Jiménez (2020), hace mención que, en la gestión administrativa los procesos administrativos no fueron desarrollados precedentemente como indica, de tomar las decisiones y comprobarlas, solo se desarrollaron por compromiso, y

por ello soportar las consecuencias de una gestión mal orientada y conducida sin trabajo en equipo y desempeño laboral insuficiente; de esta manera se determinó la necesidad de integrar planes de capacitación que permita a los colaboradores mejorar sus habilidades y competencias para desempeñarse de una manera más eficiente, con lo cual posibilitará a la organización obtener mejores resultados que ayudarán a cumplir los objetivos estratégicos hace el desarrollo integral.

Además, el nivel de atención, es medio en 73 %, bajo en 16 % y alto en 11 %, debido a que, el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales no cuenta con una buena infraestructura, el tiempo de atención y el número de personal no es el adecuado, esto hace que afecte la atención requerida hacia los pacientes, por ende se debe implementar en cuanto a infraestructura, equipamiento y mayor número de personal en el área, por lo que se rechaza la hipótesis específica², dicho resultados guardan similitud con lo expuesto por Prakash y Srivastava (2019), quienes manifiestan que dado a la falta de integración de los procesos y recursos para la entrega de una calidad de atención y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, en ese mismo contexto a Yan y Huping (2019), quienes refieren que, la calidad del servicio posee dimensiones eficientes, resultado de la instalación de nuevos programas, para una mejor capacidad de servicio, mostrando confiabilidad, que permita medir la calidad de atención y que los usuarios del servicio brindado por la entidad, manifestaron que ésta no posee los recursos necesarios para poder entregar una calidad de atención que ayude a satisfacer sus necesidades, y que no cumplen con las expectativas levantadas de acuerdo a las responsabilidades asignadas a las entidades públicas, dejando evidencias de las deficiencias para realizar una gestión institucional con recursos económicos y financieros para la mejora de los procesos internos.

En ese mismo contexto a Saltos et al (2018), hace mención que conocer las diferentes necesidades y expectativas del público usuario para poder diseñar las mejores estrategias que posibiliten entrega de un atención de calidad capaz

de cubrir sus necesidades, para ello, es necesario recurrir a las técnicas de recolección de datos que posibiliten la obtención de información relevante desde el público para poder procesarla y convertirla en el elemento principal que determine las características de los servicios que se deben entregar de manera transversal, con lo cual se podrá incrementar las posibilidades de una mayor aceptación y satisfacción de necesidades.

Existe relación entre las dimensiones de la gestión institucional y atención en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales, San Martín - 2022, la cual fue analizada mediante el coeficiente Rho de Spearman teniendo como resultados: 0.948, 0.928, 0.954 y 0.936 de acuerdo a sus dimensiones respectivamente, de modo que se estableció una relación positiva y muy alta; adicionalmente, se encontró un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$) el cual afirma la presencia de una correlación de nivel significativo; este resultado es reforzado y compartido por García (2021), quien indica que, después de haber practicado el cálculo respectivo del coeficiente de correlación Pearson, se determinó la presencia de una correlación positiva sustentada por un Valor igual a 0.752 el cual indica además que la relación es significativa, motivo por el cual se procedió a la determinación de que la gestión administrativa incide de manera directa sobre la calidad de servicio entregado por el área de enfermería del hospital investigado, por lo tanto, es de suma importancia realizar la implementación correspondiente que permita gestionar los recursos internos de una manera eficiente, con el cual se fortalezca los procedimientos orientados al entrega de los servicios hacia los pacientes y usuarios.

Asimismo, se demostró que existe relación positiva y significativa entre la gestión institucional y atención en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales, San Martín - 2022, aceptando así la hipótesis de investigación, dicho resultado guarda relación con Benites (2019), quien indica que, 58% de pacientes percibe que existe mala calidad de atención y que aun falta mejorar, y que existe correlación positiva en ambas variables ($r = 0.9$;

$p < 0.05$). Entendiendo que se necesita más implementación de estrategias para conseguir un nivel eficiente de calidad de atención, comprometidos en resolver sus dudas en los tramites a realizar en la institución, en cuanto a Aliaga y Zapata (2020), quienes manifiestan que se logró determinar la presencia de una correlación positiva y significativa entre las variables que conformaron el estudio, las cuales están representadas por un Valor de correlación Pearson igual a 0.890 mediante el cual se pudo establecer que la gestión institucional es una variable muy importante y además determinante que tiene la capacidad de influir sobre la calidad de servicio brindado a los usuarios del área respectiva del hospital.

Es necesario el potenciamiento continuo para poder seguir mejorando los resultados que ayuden no solamente satisfacer la necesidades, sino que estén enfocados al entrega de una atención oportuna cuando las emergencias lo ameriten, hace mención a Del Águila (2021) refiere que, como parte del cumplimiento los objetivos de investigación en el cual se determina la determinación del nivel de correlación entre las variables abordadas, después de haber practicado el cálculo del coeficiente de Pearson, este arrojó un Valor igual a 0.925, el cual la acredita la presencia de una correlación positiva de nivel muy alto, con lo cual es preciso mencionar que la calidad de atención y es una variable muy importante que genera incidencia sobre el nivel de satisfacción de los usuarios; eso es lo que indica su teoría, pero eso no quiere decir que lo están aplicando para brindar una mejor atención, por falta de organización. Los niveles de calidad de atención fueron moderada con un 36%, el 10% de lo percibieron como muy mala y el 20% como mala y el 20% indicaron que fue buena y el 14% restante fue muy buena.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación positiva y significativa entre la gestión institucional y atención en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales, San Martín - 2022, la cual fue analizada median el coeficiente Rho de Spearman teniendo un resultado igual a 0.964, de modo que se estableció una relación positiva muy alta; adicionalmente, se encontró un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$). Esto se debe a que la gestión institucional es una variable que tiene la capacidad de influir sobre la calidad de atención brindada hacia el usuario, permitiendo establecer la gran importancia de su fortalecimiento continuo.
- 6.2.** El nivel de la gestión institucional, es medio en 65 %, debido a que el personal de enfermería no planifica la atención integral que recibirá el paciente, la programación de actividades con las madres no se cumple de acuerdo a lo planeado.
- 6.3.** El nivel de atención, es medio en 73 %, debido a que, el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales no cuenta con una buena infraestructura, el tiempo de atención y el número de personal no es el adecuado.
- 6.4.** Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión institucional y atención en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales, San Martín - 2022, la cual fue analizada mediante el coeficiente Rho de Spearman teniendo como resultados: 0.948, 0.928, 0.954 y 0.936 de acuerdo a sus dimensiones respectivamente, de modo que se estableció una relación positiva y muy alta; adicionalmente, se encontró un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$) el cual permite afirmar la presencia de una correlación de nivel significativo.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** El coordinador del área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales, debe desarrollar reuniones con todo el personal que labora dentro del área con la finalidad de conocer cuáles son las falencias que se generan durante la prestación del servicio y buscar soluciones eficientes que permitan mejorar la capacidad de respuesta y fortalecer la gestión institucional.

- 7.2.** El coordinador del área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales, debe ofrecer capacitaciones y talleres de reforzamiento al personal con la finalidad de que estos reúnan los conocimientos necesarios para brindar un servicio orientado hacia la excelencia, para esto es importante brindar información concisa y hacerlos partícipes en la toma de decisiones respecto a la gestión institucional.

- 7.3.** El coordinador del área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales, debe definir y socializar los procesos de atención en aras de mejorar la calidad de las prestaciones que se realizan dentro de la institución y tener un mejor control sobre el accionar. Asimismo, evaluar el desempeño del personal de modo que se mejore la organización de las tareas y se contribuya a la solución efectiva de las contingencias.

- 7.4.** El coordinador del área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales, debe fortalecer los canales de atención de tal modo que se brinde una prestación homogénea y de calidad que garantice el cumplimiento de las demandas de los usuarios (madres y menores). De igual forma, promover una cultura de mejora continua en la calidad de atención las cuales permitan reforzar las relaciones que se generan entre ambos actores.

REFERENCIAS

- Aguilar, c., Palomino, H y Suarez, H. (2020) Quality of financial administrative management in municipalities, 2020. (artículo científico). *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/104/90>.
- Anzola, S. (2016). Administración de pequeñas empresas. México: McGraw-Hill / Interamericana De México.
- Barrera, A., Ysuiza, M. (2018), Administrative management and service quality of the provincial municipality of Alto Amazonas, Loreto 2018. (artículo científico). *Universidad San Martín de Porres. Perú*. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/145/132>
- Benites, M. (2019). Calidad de Atención y Satisfacción a usuarios que acuden al puesto de salud Villa María Nuevo Chimbote 2018. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. Nuevo Chimbote.
- Bernal, C. (2015). Desarrollo histórico de la calidad en salud. Medellín. <http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/handle/10946/1855>
- Bernardo, Z., Encinas & Menacho, M. (2015). Metodología de la Investigación Científica. Formación General. Lima, Perú: Universidad Autónoma del Perú.
- Caldas, M., Carrión, R., & Heras, A. (2017). Empresa e iniciativa emprendedora. Novedad 2017. Madrid: Editex.
- Casas, J., Repullo, J. y Donado, J. (2013). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Atención Primaria*, 31(8), 12. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-pdf-13047738>
- Chávez, M., Castelo, A. & Villacis, J. (2020). Administrative management from the processes of agricultural companies in Ecuador. (artículo científico) *Fipcaec*, 14. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/198/323>

- Chiavenato, I. (2012) *Introducción a la teoría general de la Administración*. McGraw-Hill Interamericana. México.
- Chuquicusma, T., Luján, P., Sánchez, M., Montalban, Y., Silva, R., & Rosas, C. (2020). Quality of service and level of satisfaction in the José Cayetano Heredia hospital, Peru. (Artículo científico). *Revista de La Universidad Del Zulia*, 11(31), 39–51. <https://doi.org/10.46925//rdluz.31.04>
- Colegio Médico del Perú. (2021). Reflexiones sobre el COVID-19, el Colegio Médico del Perú y la Salud Pública. *Acta Medica peruana*, 37(1), 8–10.
- Concytec. (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento Renacyt. 12. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Cruzado, L. (2021). La ergonomía y satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa de la empresa E & A Services S.A.C, 2021 [Universidad Cesar Vallejo]. In *Psikologi Perkembangan*. <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/SilvaAcosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046>
- Del Águila, M. (2021) *Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del cliente en la consulta externa en el Hospital II-2 - Tarapoto – San Martín – 2016*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59856/Del%c3%81guila_DMDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, R. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 Ministerio de Salud, Tarapoto 2020*. (tesis en maestria). Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56774/Garc%c3>

%ada_GRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Gómez, S. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos*. (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo). Lima.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25099/G%C3%B3mez_PS_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A. & Verdezoto, G. (2020). Administrative management model for the business development of hotel barros in quevedo city. (artículo científico) *Revista Universidad y Sociedad*, 6.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Granda, P. (2016). Calidad de la atención en salud, una mirada desde la teoría de sistemas. Revisión de la literatura. Medellín. Universidad CES.
- Hallencreutz, J., & Parmler, J. (2019). Important drivers for customer satisfaction – from product focus to image and service quality. (artículo científico) *Gestión de la calidad total y excelencia empresarial*, 1-10.
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14783363.2019.1594756>
- Haming, M., Murdifin, I., Syaiful, A. Z., & Putra, A. H. (2019). The application of SERVQUAL distribution in measuring customer satisfaction of retails company. (artículo científico) *The Journal of Distribution Science*, 17(2), 25-34.
<https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO201915658236448.page>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6th ed.). Mc Graw Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hessel, P., Vadoros, S., & Avendano, M. (2014). The differential impact of the financial crisis on health in Ireland and Greece: a quasi-experimental approach. Public Health.
- Instituto de Investigación el Pacífico (2015) Gestión administrativa en las instituciones. (1°Ed). México: Pearson

- Issa, J. (2020). Evaluación de la calidad de servicio en el sub-centro de salud Quiroga. (Artículo científico). *Handbook of Medical Image Computing and Computer Assisted Intervention*, 8(5), 55.
- Jiménez, L. (2020). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa TSL SOLUTION E.I.R.L. Tarapoto, 2019.* (tesis en maestría). Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47421/Jim%c3%a9nez_MLP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kocman, A., & Weber, G. (2018). Job satisfaction, quality of work life and work motivation in employees with intellectual disability: A systematic review. (Artículo científico). *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 31(1), 1–22.
- Koontz et al., (2012) *Administración: Una Prospectiva global y empresarial* (14ª ed.) México: Mc Graw-Hill.
- Krisnamoorthy, M., & Balasubramanian, K. (2019). Factors influencing millennials satisfaction of café restaurants in Kuala Lumpur, Malaysia. (Artículo científico). *Universidad de Taylor, Malasia*, 8, 255–276. <https://myjurnal.mohe.gov.my/public/article-view.php?id=144609>
- Loli, A., Del Carpio, J., & Cuba, E. (2015). Satisfaction and quality of service in public and private organizations in Metropolitan Lima. (Artículo científico). *Revista de Investigación En Psicología*, 16(1), 171. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v16i1.3926>
- López, P. (2014). Población Muestra Y Muestreo. (artículo científico) Punto Cero, 6. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- Menacho, I., Mallqui, V., Ibarguen, F., & Córdova, U. (2020). Quality of care and corporate image in EsSalud, Peru. (Artículo científico). *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(91), 1190–1204. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/33198/34857>
- Mendivel, R., Lavado, c, y Sanchez, A. (2020) Administrative management and human

talent management by competencies at the universidad peruana los andes, subsidiary chanchamayo, Perú 2020. (artículo científico). Conrado. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262

Mendoza, A. (2017) Importance of administrative management for the innovation of medium-sized commercial enterprises in the city of Manta. (artículo científico). *Dominio de las ciencias*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>

Mendoza, V., Moreira, J. (2021), Administrative Management Processes, a journey from its origin, Ecuador 2021. (Artículo científico). *FIPCAEC*. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414/736>.

Miranda, S., Tavares, P., & Queiró, R. (2018). Perceived service quality and customer satisfaction: A fuzzy set QCA approach in the railway sector. *Journal of Business Research*, 89, 371-377. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296317305325>

Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica. Universidad Surcolombiana. <http://carmonje.wikispaces.com/file/view/Monje+Carlos+Arturo++Guía+didáctica+Metodología+de+la+investigación.pdf>

Montes, J, & Pulla, C. (2019). The administrative management and its impact on the productivity of Ecuadorian microenterprises. Case study Dipromax workshop in the city of Santo Domingo. (artículo científico) *Dominio de las ciencias*. <https://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1191/126>

Munch L. (2010). Administración Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. (2a. ed.). Pearson.

- Ornelas, C. Montelongo, Y. y Nájera, M. (2010). La Calidad del Servicio de un Centro de Información. México: Instituto Tecnológico de Aguascalientes
- OPS. (2020). Impulsar la agenda de salud sostenible para las américas 2030. Organización Panamericana de La Salu, 2030
- Prakash, G., & Srivastava, S. (2019). Role of internal service quality in enhancing patient centricity and internal customer satisfaction. (artículo científico) *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*.
- Pumacayo, I., Calla, K., Yangali, J., Vasquez, M., Arrátia, K., & Rodríguez, J. (2020). Social responsibility in the university and quality of administrative service (Artículo científico). *Apuntes Universitarios*, 10, 46–64. <https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/440/498>
- Robbins, S. & Coulter, M. (2015). Administration. México: Pearson. https://www.academia.edu/29083935/Administracion_libro_12_edicion
- Rubio, P. (s.f.). Introducción a la Gestión Empresarial. http://www.adizesca.com/site/assets/gintroduccion_a_la_gestion_empresarial-pr.pdf.
- Salguero, N. & García, C. (2018). Efficient Administrative Management. (artículo científico) *Polo del conocimiento*, 12. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/748/923>
- Saltos, J., Columba, M., Ramos, Y., Ramirez, F., Lopez, Ana., y Martinez, J. (2018). *Incidence of the occupational dissatisfaction in the efficiency of management. Case Dental Clinic*. (artículo científico). *Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas - Cuba*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000300015
- Sanjeeva, G. y Senevirathne R. (2017). Patient Satisfaction with Health Care Services Delivered at the Out Patients Department-Case Study-at Teaching Hospital

- Saravana, K., & Geetha, S. (2020). Assessment of customer satisfaction of domestic tourists in resorts. (Artículo científico). *Revista Internacional de Hostelería y Sistemas de Turismo*, 13(1), 60. https://www.researchgate.net/publication/343670592_Assessment_of_Customer_Satisfaction_of_Domestic_Tourists_in_Resorts
- Torres, Z. & Torres, H. (2014). Planeación y control. Una visión integral de la administración. México: Grupo Editorial Patria.
- Wang, T., & Brower, R. (2019). Job satisfaction among federal employees: The role of employee interaction with work environment. (Artículo científico). *Public Personnel Management*, 48(1), 3–26. https://www.researchgate.net/publication/326150603_Job_Satisfaction_Among_Federal_Employees_The_Role_of_Employee_Interaction_With_Work_Environment
- Yan, L. & Huping, Sh. (2019). Service quality, perceived value, and citizens' continuous use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. (artículo científico) *Science Direct. Vol. 1, N° 15, August, 2019, pp. 1 – 15, School of Government, Nankai University, Tianjin, PR China.* <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378720617306912>
- Vásquez, K., y Farje, J. (2020). Effectiveness of administrative management in high Andean local governments, Luya, Amazonas región. (artículo científico). *Universidad Nacional Toribio Rodríguez – Peru.* <http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/649/802>
- Ventura, A. (2021) Administrative management and motivation in the production of a natural product company, 2020, Perú (artículo científico) *Digital Publisher CEIT*, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897405>
- Vergara, A., Callao, M y Puican, V. (2021) Prison administrative management in Peru: documentary review in latin america. (artículo científico). *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*,

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1291/1766>.

Zambrano, J y Concha, J. (2021) Analysis of the administrative management and its impact on the profitability of the Mundocolor paintings company, of the Santo Domingo canton, Ecuador 2021 (articulo). *POLO DEL CONOCIMIENTO*, <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/rt/printerFriendly/2607/html>

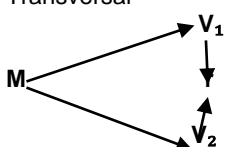
ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión institucional	Consiste en coordinar, planificar, organizar y direccionar las actividades laborales de los colaboradores, a fin que estos se realicen adecuadamente y de manera eficiente. (Robbins & Coulter, 2015).	Es el proceso de diseñar planes y organizar los recursos de producción disponibles para ejecutar una organización exitosa, se midió mediante sus dimensiones e indicadores	Planeación	Elaboración de planes estratégicos	Ordinal
				Programación de actividades	
			Organización	Distribución de responsabilidades	
				Adaptabilidad al cambio	
				Delegación de tareas	
			Dirección	Trabajado en equipo	
				Liderazgo	
				Motivación	
				Capacitaciones	
			Control	Acciones de control	
				Evaluación de desempeño	
				Monitoreo	
Atención	Es la prestación del servicio por parte del personal hacia el usuario o ciudadano mediante la utilización de los recursos públicos para buscar la satisfacción de los mismos. (Granda, 2016).	Es una cualidad de la percepción que funciona como una especie de filtro de los estímulos ambientales, evaluando cuáles son los más relevantes, se midió mediante sus dimensiones e indicadores	Evaluación de estructura	Percepción general de la estructura.	Ordinal
				Paneles de información al usuario.	
				Existencia de buzón de sugerencias.	
			Evaluación de proceso	Información sobre la atención solicitada.	
				Trato recibido del personal de enfermería y técnico.	
				Tiempo de atención	
			Evaluación de resultados	Percepción general de la atención recibida.	
				Percepción general de la atención recibida en la fecha	

Matriz de consistencia

Gestión institucional y atención en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales - 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos											
<p>problema general. ¿Cuál es la relación entre la gestión institucional y atención en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales, San Martín - 2022?</p> <p>problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de la gestión institucional en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales, San Martín - 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de atención en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales, San Martín - 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión institucional y atención en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales, San Martín - 2022?</p>	<p>objetivo general: Determinar la relación entre la gestión institucional y atención en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales, San Martín - 2022.</p> <p>específicos: Identificar el nivel de la gestión institucional en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales, San Martín - 2022.</p> <p>Conocer el nivel de atención en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales, San Martín - 2022.</p> <p>Analizar la relación entre las dimensiones de la gestión institucional y atención en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales, San Martín - 2022.</p>	<p>hipótesis general: Hi: Existe relación positiva y significativa entre la gestión institucional y atención en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales, San Martín - 2022.</p> <p>Como específicas: H1: El nivel de la gestión institucional en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales, San Martín - 2022, es alto.</p> <p>H2: El nivel de atención en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales, San Martín - 2022, es alto.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión institucional y atención en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales, San Martín - 2022.</p>	<p>Técnica Encuesta.</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>											
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones												
<p>Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental, Correlacional, Transversal</p>  <p>Dónde: = muestra en estudio V₁ = Gestión institucional V₂ = atención r = Relación de variables en estudio</p>	<p>Población La población estuvo conformada por 984 usuarias atendidas en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Morales, 2022.</p> <p>Muestra La muestra estuvo conformada por 197 participantes de la población en estudio.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión institucional</td> <td>Planificación</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> </tr> <tr> <td>Control</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">atención</td> <td>Evaluación de estructura</td> </tr> <tr> <td>Evaluación de proceso</td> </tr> <tr> <td>Evaluación de resultados</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión institucional	Planificación	Organización	Dirección	Control	atención	Evaluación de estructura	Evaluación de proceso	Evaluación de resultados
Variables	Dimensiones													
Gestión institucional	Planificación													
	Organización													
	Dirección													
	Control													
atención	Evaluación de estructura													
	Evaluación de proceso													
	Evaluación de resultados													

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Gestión institucional

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la gestión institucional. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

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

Nº	Criterios de evaluación	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
Planificación						
1	El personal de enfermería planifica la atención integral que recibirá su niño.					
2	Considera Ud. que la programación de actividades con las madres se cumple de acuerdo a lo planeado.					

3	Considera Ud. que el personal le comunica algunos objetivos a conseguir con su apoyo.					
4	Considera Ud. que el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales establece objetivos estratégicos con su participación.					
5	Considera Ud. que el personal cumple con todas las actividades programadas con las madres.					
Organización						
6	Se diseña folletos, pancartas, carteles de temas de salud para que usted logre estar bien informado.					
7	Considera Ud. que en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales existe un ambiente que permite sentirse a gusto hasta esperar su atención.					
8	Considera Ud. que el personal tiene todas las herramientas para que lo atienda.					
9	Mientras Ud. está en la sala de espera, hay un personal que le brinda charlas de temas de salud.					
10	Considera Ud. que el recurso humano del el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales, se encuentra capacitado para que lo atienda.					
Dirección						
11	Considera Ud. que el personal le apoya en alguna gestión que realiza como madre.					

12	Existe conflictos entre miembros del personal dentro del área de crecimiento y desarrollo.					
13	Considera Ud. que el personal le atiende de manera adecuada y oportuna en sus visitas domiciliarias.					
14	Existe dificultad al sacar una cita.					
Control						
15	Considera Ud. que el jefe del área monitorea a su personal para que brinden una buena atención.					
16	Considera Ud. que el personal le comunica algunos inconvenientes con la salud de su niño de manera oportuna.					
17	Hay un control adecuado al momento de sacar citas.					
18	Considera Ud. que en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales realiza evaluación periódica a las usuarias.					

Cuestionario: Atención

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la atención. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

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

Criterios de evaluación		ESCALA				
		1	2	3	4	5
Evaluación de estructura						
1	El área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales cuenta con una adecuada infraestructura.					
2	Los equipos con los que cuenta son modernos de acuerdo a los paneles de información al usuario					
3	El área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales cuenta con un buzón de sugerencias.					
4	El área cuenta con paneles (pizarras, panales) para brindar información al usuario.					

5	El personal del área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales comunica oportunamente algunas deficiencias que acontecen en el área.					
Evaluación de proceso						
6	El personal del área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales le brinda información solicitada.					
7	El trato recibido del personal de enfermería y técnico es el adecuado.					
8	Considera Ud. adecuado el tiempo de atención del personal del área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales a los diferentes usuarios.					
9	El personal del área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales le atiende de manera adecuada de acuerdo a sus requerimientos.					
10	El personal del área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales le brinda atención requerida sin preferencia alguna					
Evaluación de resultados						
11	Percibe Ud. como adecuada la atención que brinda el personal del área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales.					
12	La atención recibida del personal es oportuna.					
13	Considera Ud. adecuado el número de personal de atención en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales.					
14	Considera Ud. que el personal del área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales responde sus requerimientos de acuerdo a la fecha solicitada.					
15	El personal solicita de manera formal alguna información del área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales.					

Validación de los instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: : Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión Institucional
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Solange Paredes Torres

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

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

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto 16 de mayo 2022


 Lic. Msc. Msc. Segundo Rodríguez M.
 Colg. CLAD 7097

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Jarvis Darío Macahuachi Tananta
 Institución donde labora : MACAHUACHI & MEJIA – CONTADORES ASOCIADOS
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión institucional
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Solange Paredes Torres

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión Institucional , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Institucional .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión institucional de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión institucional .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión institucional .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						46

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto 16 de Mayo del 2022


CPC. Mg. Jarvis Darío Macahuachi Tananta
 N° Matrícula 10-1461

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mejía Piña Sergio Rodrigo
Institución donde labora : Instituto Educativo Superior Tecnológico Amazónico
Especialidad : Maestro en Gestión Pública
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión Institucional
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Solange Paredes Torres

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 16 de Mayo de 2022



CPC. Mg. Sergio Rodrigo Mejía Piña
N° Matrícula 19-823

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl

Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín

Especialidad Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial

Instrumento de evaluación : Cuestionario **Atención**.

Autor (s) del instrumento (s) : Br. Solange Paredes Torres.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

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

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto 16 de mayo de 2022


 U. Ms. Sc. Segundo Rodríguez M.
 Colg. CLAD 7097

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta
 Institución donde labora : MACAHUACHI & MEJIA – CONTADORES ASOCIADOS
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Atención.
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Solange Paredes Torres

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto 16 de Mayo del 2022


 CPC. Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta
 N° Matricula 18-1461

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mejía Piña Sergio Rodrigo
Institución donde labora : Instituto Educativo Superior Tecnológico Amazónico
Especialidad : Maestro en Gestión Pública
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Atención
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Solange Paredes Torres

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Atención en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Atención .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Atención de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Atención .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Atención .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						46

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

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 16 de Mayo de 2022



CPC. Mg. Sergio Rodrigo Mejía Piña
N° Matricula 19-423

Autorización de la institución



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Morales, 14 de junio del 2022

CARTA N.º 019.-2022-D/MICRO RED MORALES - A

SEÑOR(A)
LIC.ENF.SOLANGE PAREDES TORRES
MORALES.-

REFERENCIA: Solicitud de fecha 14.06.2022

ASUNTO: Autorización para realizar trabajo de investigación

Tengo el agrado de dirigirme a Usted a fin de saludarle cordialmente, y su vez comunicarle que lo solicitado mediante documento de la referencia, en calidad de estudiante de maestría por la Universidad Cesar Vallejo, resulta procedente en cuanto coadyuve a la investigación y no vulnere el correcto funcionamiento de las labores asistenciales y administrativas en el establecimiento de salud; es ese sentido, se tiene a bien otorgar la autorización para realizar el trabajo de investigación titulado **“Gestión institucional y atención en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales, San Martín - 2022”**, en el C.S. Morales – Red de Salud San Martín.

Sin otro en particular, me suscribo de Usted.

Atentamente,



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Morales, 14 de junio del 2022

CARTA N.º 019...-2022-D/MICRORED MORALES -A

Señora:

SOLANGE PAREDES TORRES
ESTUDIANTE DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
CIUDAD. –

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN Y USO DE NOMBRE DE LA ENTIDAD

Grato es dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que, en respuesta a su solicitud, ésta MicroRed autoriza la ejecución y el uso del nombre del Establecimiento de Salud para la Publicación de los resultados de su investigación **“Gestión institucional y atención en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales, San Martín - 2022”**, debo indicar que deberá hacer llegar a la oficina de la institución, una copia de los resultados de investigación y propuestas de mejora.

Sin otro particular, me despido de Usted.

Atentamente,


DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD S.M.
RED DE SERVICIOS DE SALUD S.M.
JEFATURA DE SERVICIOS DE SALUD S.M.
L.C. LUIS ALBERTO DÍAZ NARDA
C.O.B. 34307
DIRECCIÓN DE LA MICRORED MORALES

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

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20154547259
Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Obst. Lenny Yudith Diaz Narba	DNI:44286540


Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión institucional y atención en el área de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Morales, San Martín – 2022.	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autora: Nombres y Apellidos Paredes Torres, Solange	DNI: 43950081

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

Lugar y Fecha:



 Firma: Lenny Yudith Diaz Narba
(Titular o Representante legal de la Institución)

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

BASE DE DATOS:

V1: Gestión institucional

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	TOTAL
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	45
2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	61
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	21
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	28
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	60
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	30
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	48
9	4	4	5	3	3	4	4	4	4	1	3	4	4	4	5	4	5	4	69
10	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	80
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	75
12	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	4	3	51
13	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	43
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	63
15	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	31
16	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	45
17	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	61
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	21
19	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	28
20	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	60
21	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	45
22	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	61
23	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	21
24	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	28
25	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	60
26	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	30
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
28	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	48
29	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	5	4	69
30	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	80
31	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	75
32	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	4	3	51
33	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	43
34	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	63
35	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	31
36	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	45

37	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	61
38	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	21
39	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	28
40	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	60
41	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	45
42	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	61
43	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	21
44	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	28
45	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	60
46	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	30
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
48	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	48
49	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	5	4	69
50	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	80
51	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	75
52	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	4	3	51
53	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	43
54	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	63
55	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	31
56	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	45
57	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	61
58	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	21
59	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	28
60	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	60
61	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	45
62	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	61
63	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	21
64	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	28
65	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	60
66	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	30
67	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
68	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	48
69	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	5	4	69
70	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	80
71	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	75
72	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	4	3	51
73	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	43
74	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	63
75	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	31
76	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	45
77	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	61

78	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	21
79	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	28
80	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	60	
81	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	45	
82	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	61	
83	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	21	
84	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	28	
85	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	60	
86	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	30	
87	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71	
88	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	48	
89	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	69	
90	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	80	
91	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	75	
92	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	51	
93	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	43	
94	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	63	
95	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	31	
96	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	45	
97	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	61	
98	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	21	
99	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	28	
100	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	60	
101	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	45	
102	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	61	
103	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	21	
104	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	28	
105	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	60	
106	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	30	
107	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71	
108	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	48	
109	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	69	
110	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	80	
111	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	75	
112	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	51	
113	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	43	
114	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	63	
115	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	31	
116	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	45	
117	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	61	
118	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	21	

119	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	28
120	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	60
121	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	45
122	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	61
123	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	21
124	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	28
125	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	60
126	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	30
127	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
128	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	48
129	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	5	4	69
130	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	80
131	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	75
132	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	4	3	51
133	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	43
134	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	63
135	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	31
136	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	45
137	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	61
138	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	21
139	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	28
140	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	60
141	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	45
142	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	61
143	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	21
144	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	28
145	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	60
146	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	30
147	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
148	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	48
149	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	5	4	69
150	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	80
151	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	75
152	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	4	3	51
153	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	43
154	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	63
155	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	31
156	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	45
157	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	61
158	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	21
159	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	28

160	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	60
161	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	45
162	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	61
163	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	21
164	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	28
165	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	60
166	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	30
167	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
168	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	48
169	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	5	4	69
170	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	80
171	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	75
172	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	4	3	51
173	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	43
174	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	63
175	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	31
176	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	45
177	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	61
178	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	21
179	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	28
180	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	60
181	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	45
182	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	61
183	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	21
184	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	28
185	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	60
186	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	30
187	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
188	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	48
189	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	5	4	69
190	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	80
191	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	75
192	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	4	3	51
193	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	43
194	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	63
195	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	31
196	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	45
197	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	61

V2: Atención

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	TOTAL
1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	39
2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	50
3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
4	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	23
5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	50
6	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	25
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
8	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	40
9	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	61
10	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	70
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
12	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	4	41
13	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	35
14	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	53
15	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	27
16	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	36
17	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	4	48
18	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
19	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	27
20	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	51
21	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	39
22	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	50
23	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
24	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	23
25	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	50
26	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	25
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
28	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	40
29	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	61
30	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	70
31	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
32	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	4	41
33	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	35
34	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	53
35	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	27
36	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	36
37	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	4	48
38	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20

39	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	27
40	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	51
41	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	39
42	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	50
43	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
44	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	23
45	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	50
46	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	25
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
48	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	40
49	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	61
50	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	70
51	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
52	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	4	41
53	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	35
54	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	53
55	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	27
56	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	36
57	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	4	48
58	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
59	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	27
60	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	51
61	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	39
62	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	50
63	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
64	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	23
65	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	50
66	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	25
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
68	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	40
69	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	61
70	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	70
71	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
72	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	4	41
73	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	35
74	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	53
75	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	27
76	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	36
77	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	4	48
78	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
79	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	27

80	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	51
81	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	39
82	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	50
83	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
84	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	23
85	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	50
86	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	25
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
88	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	40
89	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	61
90	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	70
91	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
92	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	4	41
93	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	35
94	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	53
95	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	27
96	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	36
97	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	4	48
98	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
99	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	27
100	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	51
101	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	39
102	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	50
103	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
104	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	23
105	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	50
106	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	25
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
108	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	40
109	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	61
110	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	70
111	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
112	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	4	41
113	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	35
114	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	53
115	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	27
116	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	36
117	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	4	48
118	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
119	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	27
120	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	51

121	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	39
122	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	50
123	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
124	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	23
125	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	50
126	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	25
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
128	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	40
129	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	61
130	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	70
131	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
132	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	4	41
133	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	35
134	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	53
135	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	27
136	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	36
137	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	4	48
138	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
139	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	27
140	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	51
141	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	39
142	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	50
143	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
144	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	23
145	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	50
146	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	25
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
148	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	40
149	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	61
150	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	70
151	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
152	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	4	41
153	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	35
154	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	53
155	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	27
156	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	36
157	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	4	48
158	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
159	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	27
160	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	51
161	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	39

162	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	50
163	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
164	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	23
165	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	50
166	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	25
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
168	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	40
169	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	61
170	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	70
171	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
172	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	4	41
173	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	35
174	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	53
175	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	27
176	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	36
177	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	4	48
178	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
179	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	27
180	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	51
181	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	39
182	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	50
183	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
184	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	23
185	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	50
186	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	25
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
188	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	40
189	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	61
190	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	70
191	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
192	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	4	41
193	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	35
194	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	53
195	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	27
196	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	36
197	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	4	48