



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Incidencia de la gestión gerencial en la calidad de servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO:**

**MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Br. MORENO MILACHAY, Maythe Medalit

**ASESOR:**

Dr. MORALES SALAZAR, Pedro Otoniel

**SECCIÓN:**

Gestión Pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección

**PERÚ - 2018**

## PÁGINA DEL JURADO

---

Dr. Rafael Fernando Aldave Herrera  
Presidente

---

Dr. Walter Gaston Alva Alva  
Secretario

---

Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar  
Vocal

## DEDICATORIA

### ***A mi madre***

*Por todo el apoyo brindado,  
en todos los aspectos  
más importantes de mi vida,  
tanto personales como profesionales,  
por estar siempre al  
pendiente de mi desarrollo.*

### ***A mi Luz***

*Por guiarme en el camino diario,  
porque ser esa fuente inagotable  
de dedicación y constancia  
de superación  
que me brindo con su ejemplo.*

*Maythe*

## AGRADECIMIENTO

*Agradezco a Dios por brindarme  
la fortaleza  
y perseverancia para terminar  
esta investigación.*

*A mis familiares, por estar ahí cuando  
más los necesito, por su ayuda  
y constante cooperación.*

*Maythe*

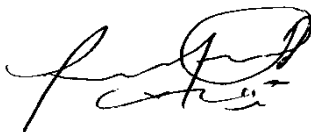
## DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, **Br. Maythe Medalit Moreno Milachay**, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 46073746, con la tesis titulada “Incidencia de la gestión gerencial en la calidad de servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017”, presentada en 189 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentando completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 11 de Marzo de 2018.



---

Br. Maythe Medalit Moreno Milachay  
DNI 46073746

## **PRESENTACIÓN**

Señores Miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis “Incidencia de la gestión gerencial en la calidad de servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública.

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la incidencia de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017”, esperando que sea de utilidad para los alumnos de pregrado, maestrandos y personal directivo de la Red de Salud Otuzco.

Estamos seguros que se reconocerán los aportes del presente trabajo de investigación y haber cumplido los requisitos necesarios para que amerite su aprobación; sin embargo, como todo trabajo humano es capaz de ser perfeccionado.

La Autora

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTORIA	vi
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	17
1.2.1. A nivel internacional	17
1.2.2. A nivel nacional	21
1.2.3. A nivel regional	25
1.3. Teorías relacionadas al tema	26
1.3.1. Gestión gerencial	26
1.3.1.1. Definiciones	26
1.3.1.2. Características de la gestión gerencial	28
1.3.1.3. Importancia de la gestión gerencial	28
1.3.1.4. Enfoques de la gestión gerencial	29
1.3.1.5. Doctrina de la gestión gerencial	30
1.3.1.6. Dimensiones de la gestión gerencial	31
1.3.1.7. Paradigma de la gestión gerencial	32
1.3.2. Calidad de los servicios de salud	33
1.3.2.1. Definiciones	33
1.3.2.2. Características de la calidad de los servicios de salud	35
1.3.2.3. Importancia de la calidad de los servicios de salud	36

1.3.2.4. Enfoques de la calidad de los servicios de salud	36
1.3.2.5. Doctrina de la calidad de los servicios de salud	38
1.3.2.6. Dimensiones de la calidad de los servicios de salud	39
1.3.2.7. Paradigma de la calidad de los servicios de salud	39
1.4. Formulación del problema	40
1.5. Justificación del estudio	41
1.6. Hipótesis	44
1.6.1. Hipótesis general	40
1.6.2. Hipótesis nula	41
1.6.3. Hipótesis específicas	41
1.7. Objetivos	45
1.7.1. Objetivo general	45
1.7.2. Objetivos específicos	45
II. MÉTODO	48
2.1. Diseño de investigación	48
2.2. Variables, operacionalización	49
2.2.1. Variables	49
2.2.2. Operacionalización de las variables	51
2.3. Población y muestra	53
2.3.1. Población	53
2.3.2. Muestra	53
2.3.3. Criterios de selección	54
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	54
2.4.1. Técnicas	54
2.4.2. Instrumentos	55
2.4.3. Validez	55
2.5. Métodos de análisis de datos	60
2.6. Aspectos éticos	60
III. RESULTADOS	61



IV. DISCUSIÓN	76
V. CONCLUSIONES	85
VI. RECOMENDACIONES	87
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	89

## **ANEXOS**

ANEXO 1: Artículo Científico	92
ANEXO 2: Matriz de puntuación de variables.	101
ANEXO 3: Ficha de validación de contenido de los instrumentos.	105
ANEXO 4: Ficha resumen de los expertos validados.	126
ANEXO 5: Validación de constructo de los instrumentos.	135
ANEXO 6: Confiabilidad de los instrumentos.	140
ANEXO 7: Instrumentos.	146
ANEXO 8: Ficha técnica de los instrumentos.	150
ANEXO 9: Constancia de realización del trabajo de investigación.	159
ANEXO 10: Matriz de consistencia interna del informe de tesis.	160
ANEXOS 11: Panel Fotográfico.	181
ANEXOS 12: Autorización de publicación de tesis en el repositorio Institucional de la UCV.	189

## RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la incidencia de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017 y validar la hipótesis de que la gestión gerencial incide significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017. El tipo de estudio es no experimental, el diseño de estudio es correlacional, causal de corte transversal y los métodos de investigación aplicados fue el deductivo e inductivo. Se trabajó con una muestra de 80 servidores entre trabajadores nombrados bajo el régimen laboral establecido en el Decreto Legislativo N° 276 y trabajadores contratados mediante Contrato Administrativo de servicios -CAS; se han empleado dos cuestionarios confiables y debidamente validados. La confiabilidad del instrumento gestión gerencial es: Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0.846$ , que se considera como bueno y la confiabilidad del instrumento calidad en el servicio de atención es: Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0.850$ , que se considera también como bueno. Para la recolección de datos de las variables en estudio se procesó la información a través del software de estadística para ciencias sociales (SPSS v.23), los resultados son presentados en las figuras y gráficos estadísticas.

Se procesó la información y aplicó las pruebas estadísticas correspondientes, siendo presentados en figuras y gráficos, obteniendo como resultado que entre la variable gestión gerencial y calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, existe una correlación causal directa altamente significativa al nivel 0.01 (bilateral) debido a que el coeficiente de Spearman es ,599 y un sig (bilateral) de ,000. En consecuencia, se aprueba la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula de nuestro estudio de investigación.

El nivel que predomina en la gestión gerencial en la Red de Salud Otuzco, 2017 es Bueno con un 68.8%. Asimismo el nivel de calidad de los servicios de salud es también bueno con el 76.3%.

**PALABRA CLAVE:** Gestión Gerencial, Calidad, Servicios de Salud, Planeación, Organización, Dirección, Control, Liderazgo.

## ABSTRACT

The present investigation was developed with the objective of determining the incidence of management management in the quality of health services in the Otuzco Health Network, 2017 and to validate the hypothesis that managerial management has a significant impact on the quality of health services. health in the Otuzco Health Network, 2017. The type of study is non-experimental, the study design is correlational, causal of cross-section and the applied research methods were deductive and inductive. We worked with a sample of 80 servers between workers appointed under the labor regime established in Legislative Decree No. 276 and workers hired through the administrative contract of services -CAS; two reliable and properly validated questionnaires have been used. The reliability of the management management tool is: Cronbach's alpha:  $\alpha = 0.846$ , which is considered as good and the reliability of the quality instrument in the attention service is: Cronbach's alpha:  $\alpha = 0.850$ , which is also considered good. For the data collection of the variables under study, the information was processed through the statistical software for social sciences (SPSS v.23), the results are presented in tables and statistical figures.

The information was processed and applied the corresponding statistical tests, being presented in tables and graphs, obtaining as a result that between the variable managerial management and quality of the health services in the Otuzco Health Network, 2017 there is a highly significant direct or positive correlation at the 0.01 level (bilateral) because the Spearman coefficient is 599 and a sig (bilateral) of, 000. Consequently, the research hypothesis is approved and the null hypothesis of our research study is rejected.

The level that predominates in managerial management in the Otuzco Health Network, 2017 is good with 68.8%. Likewise, the level of quality of health services is also good but with regularity with 76.3%.

**KEYWORD:** Management, quality, health services, planning, organization, management, control, leadership.

## I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito nacional existen estudios realizados, sobre la Política Nacional de Salud. El ente rector de la salud del Perú, indica que la política pública en el país se instauró muy tarde con una modalidad diferente (planificación sanitaria). Sotelo (1968) Congreso Nacional de Salud Pública corrobora lo antes enunciado manifestando que en nuestro país no se ejecutan acciones en el marco de una política sanitaria sino que ante determinado problema relacionado con la salud se reacciona por el estímulo de solucionar la emergencia suscitada.

Las prioridades que motivaron el accionar sanitario durante ese periodo son las siguientes: el aumento de la cobertura sanitaria, la atención de la madre así como del niño y por último las enfermedades transmisibles. Además no se tuvo en cuenta la calidad de la atención por lo cual no se tomó mayor atención a este tema. Durante las décadas de los setentas y ochentas esta situación continuó y ya en 1990 el Ministerio de Salud, en la síntesis diagnóstica la situación de este sector y explica en qué se diferencia la cobertura, calidad, accesibilidad y oportunidad en la atención de salud.

Entre los años 1995 y 2000, recién se dictó la visión-objetivo al tener un sistema de salud igualitario, eficiente y con calidad. Esta visión se reafirmó en el avance para un “Sistema organizado para el usuario, con fundamento en su ética y cultura de organización, leal a la misión de la institución, mejorando la excelencia en calidad de servicios”. El tema de calidad tomó relevancia en los lineamientos de la política de dichos años que apoyaba a la idea de: “Reformular al sector salud para tener mejor competitividad, accesibilidad y calidad en los servicios para el paciente”

En el año 1996; durante el Sistema de Acreditación de Hospitales se incorporó el término calidad en la agenda sanitaria pública, también se iniciaron proyectos de mejora de la calidad en estas épocas. A pesar de

estos avances por las instituciones que brindan servicios en salud, la atención de calidad era limitada.

Posteriormente en las políticas de salud del 2002 al 2012, se dio un avance importante formulando un principio de la política de la salud en el cual indican: “El derecho de los ciudadanos para una atención de calidad”, pero la investigación profundamente de todos los factores que implicaban este principio no se realizó.

Culminado el año 2001, se inició al amparo de disposiciones regulatorias una política sanitaria con calidad, posteriormente esta normas son modificadas por Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA.

En el año 2007, se da el quinto lineamiento de la Política Nacional de Salud, denominado: “Mejoramiento progresivo del acceso a los servicios de salud de calidad” y tiene como objetivo “Aumentar la oferta, mejorar la organización del sector salud según requiera la necesidad y demanda de los pacientes y por ultimo mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud”.

En el ámbito internacional existen estudios realizados por Irma Arriaga en el 2005, donde indica que la precariedad de las instituciones públicas, poca igualdad y eficiencia en los servicios de salud de las naciones, es uno de los problemas primordiales en Latinoamérica.

A lo que respecta con la accesibilidad a la calidad de servicios para los pacientes es el tema con más déficit en los países tales como Perú, Bolivia, Chile, Colombia, Paraguay, Republica Dominicana, Panamá y Guatemala. La baja cobertura de los servicios en salud es uno de los problemas que afecta a Ecuador y Costa Rica, mientras en Panamá, Nicaragua, Brasil y Argentina pasa a un segundo plano. Mientras que la poca eficiencia y

calidad de los servicios es prioridad en Costa Rica y Ecuador, pero en segundo lugar para Chile, Colombia y Perú.

La mala eficiencia en los servicios de salud se debe muchas veces a los elevados costos, mala gestión por parte de las entidades locales así como de las de redes de servicios de salud con calidad, deficiencias en la vigilancia y control de las enfermedades, y insuficiencia en el flujo económico o de recursos; por todo lo antes mencionado el sustento financiero, el aumento de los costos en las redes y las calidades en salud es un tema importante en naciones tales como Republica Dominicana, Brasil, Nicaragua y Costa Rica. En países como El Salvador, Chile, Perú, Ecuador y Panamá estos problemas se debe al déficit de recursos materiales así como los recursos humanos, debido a una mala gestión de los sistemas regionales de salud.

### **1.1. Realidad problemática**

Según la OMS, los sistemas de salud en América Latina y el Caribe son en la mayoría de sus casos deficientes, debido a la mala gestión de las organizaciones que la dirige conllevando a problemas de costos y mala atención a los usuarios que acuden a estas instituciones. Así mismo existen los problemas en lo que respecta a la planificación, regulación y gestión desde un plano de instrucción del trabajador y satisfacción del mismo, mientras esto no se supere las instituciones seguirán siendo deficientes y ocasionando molestias a los pacientes (OMS, 2006).

Desde un punto de vista objetivo, las instituciones encargadas de administrar los servicios de salud, deben cumplir ciertos requisitos que apoyaran en la mejora de la atención y el servicio al paciente, tratando así de obtener mayor cobertura y aceptación del público en general.

Si estos problemas en las instituciones encargadas de administrar los servicios de salud continua, generara un caos interno del personal con un efecto de reacción en cadena hacia los pacientes que llegan cada servicio para recibir una calidad, conllevando esto a que el paciente no se encuentre satisfecho con los servicios que recibe, ni con la atención que se le brinda; luego de todo lo sucedido la cobertura disminuye así como la imagen institucional es mellada.

Para mejorar estos problemas se debe capacitar en administración de los recursos humanos y gestión de la salud al personal encargado de ejecutar la gerencia.

El Banco Mundial menciona que la gestión de los servicios de salud peruano, como sistema, se caracteriza por una importante segmentación fragmentación, generada por la autonomía al realizar las gestiones y no un trabajo articulado entres diferentes áreas de la institución, rigiéndose por leyes y reglas independientes (Banco Mundial, 2011).

Evaluando nuestros sistemas nacionales de gestión de servicios de salud, estamos pasando por una etapa indeficiente debido a la mala capacidad para trabajar de forma conjunta con otras instituciones generando así retrasos en compras, retraso en las adquisiciones de medicamentos, contratación de personal capacitado, demora en los pagos; todo estos factores influyen en el clima laboral del personal, por ende la mala atención al paciente.

Si estos problemas continúan en el sector salud de nuestro país, empezara a generar problemas hasta un nivel que no se pueda controlar tal como: retraso en las vacunaciones preventivas (aumento de casos de enfermedades), retraso en el gasto del presupuesto (derivando ese presupuesto a otro ministerio), entre otros. Al generarse todos estos

problemas el Ministerio de Salud pasaría por una etapa de incertidumbre que necesitaría del apoyo de otras instituciones.

Para poder tener un control de la gestión de servicios de salud, se debe aplicar modelos ya probados a nivel internacional que obtuvieron buenos resultados, estos modelos deben estar orientados a un trabajo articulado de las diferentes áreas del sector salud, así como la implementación de tecnología para mejorar la calidad de los servicios.

El Gobernador de la Región La Libertad señaló que “No es posible que la segunda región en población del país, con dos millones de habitantes, tenga solo dos hospitales de referencia (Belén y Regional), los que están en situación de colapso y deben atender demandas de servicio de la macro región norte” (Tu Región Informa, 2016).

Esta situación está pasando por la mala gerencia de las personas que asumen el cargo, debido a esto existe deficiencia en la contratación de personal, en el mejoramiento de la infraestructura, deficiencias en la compra de medicamentos e insumos necesarios para lograr los objetivos, por lo cual estamos afrontando actualmente esta situación.

Con todo lo que está sucediendo y si continua así, esto ocasionaría las bajas coberturas, no lograr los objetivos e insatisfacción del paciente, llegando hasta un límite que no se podría controlar la mayoría de enfermedades infectocontagiosas o prevenirlas.

Para erradicar estos problemas a nivel local, se debería mejorar la selección del personal designado para asumir cargos de alta dirección y gerencia, así mismo se debería brindar capacitación, implementar nuevas estrategia de gestión para agilizar los trámites arduos y complicados. En este contexto resulta muy interesante e importante abordar la investigación



respecto de la incidencia de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud de la Red de Salud Otuzco, 2017 y determinar el nivel de cada una de estas variables de estudio.

## **1.2. Trabajos previos**

Para la realización de este estudio se ha recurrido a diferentes fuentes de información no solo trabajos de tesis sino también uno que otro artículo que se ha considerado interesante o que por su temática y contenido de conceptos lo hemos tenido en cuenta previamente al desarrollo de este ítem en nuestro informe de tesis sobre el problema formulado.

### **1.2.1. A nivel internacional**

Conde (2017), *Evaluación de una red integrada de servicios de salud en Colombia*, Tipo de estudio: descriptivo, retrospectivo y observacional, buscando identificar y analizar propiedades y características del proceso de referencia y contrareferencia en una red hospitalaria en Colombia. Se estimó una muestra de 690 traslados para la evaluación del comportamiento de la Red Integrada de Servicios de Salud, con una confiabilidad del 95% y error de estimación del 5%. Resultados: la evaluación del tiempo promedio de remisión de pacientes convenio versus no convenio con Méderi, presentó en pacientes convenio 19 horas 21 minutos 06 segundos en promedio, mientras que en los pacientes no convenio sus aseguradores requirieron trámites administrativos de autorizaciones y remisiones, incrementando el tiempo a 75 horas 44 minutos 49 segundos en promedio, demostrando que existe una diferencia de 56 horas 23 minutos.

Concluyendo que la evaluación de la red, permitió evidenciar el impacto en reducción de los tiempos de remisión de pacientes, disminuyendo la fragmentación y la continuidad en atención en salud.

Como comentario podemos decir que en nuestra realidad se presentan semejantes situaciones pero lo que marca la diferencia es que teniendo distribuidos los establecimientos de salud con dependencia jerárquica administrativa de entidades sectoriales del Gobierno Nacional o de los sub nacionales como los gobiernos regionales o por dependencia militar, la referencia o contra referencia tiene sus propias características respecto de esta dependencia jerárquica administrativa.

Silva (2013), en su estudio *Aplicación de gestión por procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del Hospital Dr. Eduardo Pereira*, tuvo como objetivo, ayudar a mejorar la gestión del proceso del hospital Dr. Eduardo Pereira en Valparaíso por medio de la identificación y el análisis de sus procesos, como una herramienta de toma de decisiones y optimización de recursos. La investigación se enmarcó en la aplicación de metodologías de gestión de salud, a través del diagnóstico descriptivo de situaciones de la vida real, aplicando la gestión de procesos. Entre sus principales resultados, es destacable un primer paso en la gestión de procesos, en el que diseñó un mapa de procesos, identificando macro procesos que reflejan su trabajo institucional. También definieron las siguientes categorías para los procesos: procesos finales (procesos operativos y clínicos y procesos de usuario) y procesos de soporte (proceso de soporte administrativo, proceso de soporte).

Podemos comentar que en el caso peruano y sobre todo en el ámbito regional aun es lento el proceso de implementación del pilar denominado gestión por procesos debido a una falta de capacitación a los operadores o gestores del sector público. La gestión por procesos se ha iniciado en las entidades públicas nuestras pero tienen muchas limitaciones y restricciones que deben resolverse con la emisión de disposiciones que regulen mecanismos adecuados a cada realidad.

Vargas (2012), en la investigación titulada *Barreras en el acceso a la atención en salud en modelos de competencia gestionada: Un estudio de caso Colombia*. El objetivo de esta investigación fue examinar los factores y actores que han influido en el continuo acceso a los servicios de salud en cuatro redes de servicios de salud colombiana; así como en la propuesta de mejorar este acceso desde la óptica de los actores sociales. La investigación es cualitativa, exploratoria y descriptiva en base a una investigación de cuatro redes de servicios de salud. Se destaca entre sus resultados, que aquellos que brindan atención disciernen que es difícil y poco adecuado conseguir ser atendidos, así como que existe una brecha entre el tipo de aseguramiento y área de atención. Así también, identificó cuatro barreras, destacándose: las políticas de aseguramiento – problemas en la extensión y continuidad del aseguramiento, y brechas en la calidad, los instrumentos de control y compra que realizan los servicios, las deficiencias en la infraestructura y organización de los establecimientos prestadores, y las características socioeconómicas de la población que son beneficiarias del seguro.

Sumada a la conclusión de que se encuentran perennes en los sistema de salud publico problemas en cuanto al acceso a un servicio ocasionando que los servicios ofrecidos a la población cuenten con una inconveniente estructura organizacional; y también señalan otros factores que causan flaquezas en el sistema, entre los que destacan: la inserción de aseguradores privadas que causan perjuicio a los recursos de la provisión, el débil acceso a los servicios causado por la sobre oferta de prestadores de salud y su acceso geográfico y/o insertando maniobras para controlar la utilización de servicio.

La situación descrita es semejante a nuestra realidad por lo que la adquisición de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios y los recursos deben ser utilizados aplicando bien la Ley.

En las contrataciones públicas deben efectuarse mediante un proceso que sea rápido, las entidades del Estado deberían adquirir software que contengan toda la información referente a las contrataciones. Para realizar las contrataciones se debe hacer un buen estudio de mercado, las bases administrativas deben estar bien elaboradas, los cronogramas de las etapas deben estar bien definidos para evitar perjuicio a los recursos de la provisión, el débil acceso a los servicios causado por la sobre oferta de prestadores de salud y su acceso geográfico y/o insertando maniobras para controlar la utilización de servicio como ha demostrado el caso estudiado.

Agudelo (2011), en la investigación denominada *Sistema de salud en Colombia: 20 años de logros y problemas*. La investigación desarrollada en el 2011, planteaba como objetivo percatarse de los logros y los dilemas en cuanto al sistema de salud en Colombia alrededor de los últimos 20 años. La investigación, asimismo hace referencia en cuanto a que los recursos financieros correspondientes al sistema de salud, se incrementaron continuamente; mientras que el gasto realizado por el sistema de salud está casi al 8% del PIB. Se debe acotar que el sistema de salud logró estar protegida a través de la afiliación a los diversos regímenes de salud, oscilantes entre un 92% de los ciudadanos colombianos.

La investigación prepondera el hecho de que el sistema de salud ha logrado suscitar mejorar el acceso a los servicios de familias y ciudadanos de bajos recursos económicos, sin embargo ha de señalarse que persisten ciertas desigualdades producto de las brechas

de cobertura de salud, viéndose afectado el sistema de salud en base a los ingresos de la población. Sin embargo, el sistema de salud colombiano ha tenido logros positivos, y mantiene la meta conseguir universalizar la salud, mejorando el acceso a los servicios de salud de manera equitativa para todos.

Aquí comentamos que el Perú como parte de los países que han suscrito compromisos internacionales, como por ejemplo el de objetivos de desarrollo sostenible al año 2030, ha priorizado las funciones de salud y saneamiento orientando las inversiones al cierre de brechas a través de proyectos cuya formulación es ahora más sencilla y con inversiones directas que no requieren de estudios de pre inversión como por ejemplo para optimizar servicios o la reposición de equipos por haber culminado vida útil.

### **1.2.2. A nivel nacional**

Jiménez (2017), realizó el trabajo *Efectos de la gestión en la calidad del servicio a usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS) – Lima*, para obtener el grado de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud, en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el departamento de Lima, la investigación fue descriptiva-aplicada, su diseño de estudio fue correlacional-transversal, el método y diseño de investigación fue expos facto o retrospectivo, y con relación a la población objeto de estudio estuvo constituida a nivel del Seguro Integral de Salud (SIS) y la muestra estuvo dividida en dos grupos de 265 profesionales de la salud y 291 pacientes y/o usuarios; los instrumentos utilizados para la medición de las variables fueron la encuesta con su respectivo cuestionario, los que fueron validado por Médicos del SIS que realizaron la evaluación y son profesionales con el grado de doctores; con una probabilidad del 95% de confianza y con un margen de error de 5%. Se hace necesario que el personal directivo del Seguro Integral de

Salud (SIS), como parte de su responsabilidad, deben coordinar con las autoridades del Ministerio de Salud (MINSA), con el fin de optimizar la atención que se da a pacientes y usuarios, toda vez que existen limitaciones de atención y entrega de medicinas. Es conveniente que a nivel del Seguro Integral de Salud (SIS) se optimice la supervisión y control de servicios que se dan en los diferentes establecimientos del MINSA, toda vez que actualmente deben mejorarse e incidir directamente en la satisfacción de los usuarios.

Podemos comentar que en esta tesis se pudo concluir que la gestión juega un asegurado y/o pacientes sea satisfactoria, y así poder obtener una adecuada imagen institucional así como mejorar la confianza de las personas que en algún momento pasan por los hospitales del Ministerio de Salud, por lo cual debe existir una articulación entre el MINSA y las autoridades que se encargan de la gestión del SIS.

Luna (2017), llevó a cabo la investigación titulada *Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota, 2017*, obteniendo el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, en la Universidad Cesar Vallejo en la Provincia de Tarapoto, el tipo de estudio fue no experimental, su diseño de estudio fue correlacional-transversal; su población, para el presente estudio, estuvo constituida por la totalidad de trabajadores en la Red de Salud Picota; es decir, tuvo una población de 82 trabajadores en el periodo 2017, utilizó la técnica de la encuesta para recolectar y registrar la información mientras que como instrumento empleó el cuestionario; los mismos que fueron validados por tres expertos. Se aplicó la Escala Alfa de Cronbach para dar confiabilidad al instrumento. Este estudio determinó la relación entre la gestión de los servicios de salud con el cumplimiento

de indicadores, luego del estudio se pudo determinar que la gestión juega un papel muy importante para poder alcanzar los objetivos de la red de salud, cada vez que la gestión es eficiente los indicadores aumenta hasta cumplirlos. Entre sus recomendaciones figura, la necesidad de que el Director del establecimiento de salud, fortalezca el manejo administrativo a través de la gestión por resultados y gestión por procesos, lo que lograría satisfacer las demandas de la población.

Solo cabe comentar que todo lo manifestado respecto a la importancia de la gestión administrativa y de los procesos tanto de gestión por resultados como de la gestión del conocimiento, ya está implementándose como parte de la modernización de la gestión pública aunque como ya hemos manifestado el proceso va muy lento debido a una serie de factores entre los que destaca el recurso humano calificado de allí la necesidad de capacitar constantemente a los servidores públicos sobre todo de aquellos vinculados a las funciones de salud.

Saldaña (2016), realizo el trabajo *Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016*, para obtener el grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, en la Universidad Cesar Vallejo en el departamento de Lima, el estudio fue descriptivo, su diseño de estudio fue correlacional-transversal, su población estuvo conformada por 60 profesionales de salud que laboran en el servicio de emergencia en turnos rotativos del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, por tratarse de una población pequeña en el presente estudio se consideró a la totalidad de la población es decir a 60 profesionales de salud; La técnica utilizada para medir variable el clima laboral fue la encuesta y como instrumento el cuestionario que consistió en recopilar la información en la población de estudio, con una probabilidad del 95%

de confianza y con un margen de error de 5%. El departamento de emergencia y jefaturas deben hacer participar al profesional de salud en proyectos de investigación y premiar al buen trabajo, realizar plan de trabajo involucrando a las autoridades de la institución. Premiar al buen trabajador, con becas de capacitación fuera del país. Las jefaturas deben promover un buen ambiente de trabajo, cálido, humano, dinámico así mismo programar capacitaciones continuas, como talleres de trabajo en equipo, relaciones humanas y premiar a la solidaridad con sus compañeros de trabajo.

Como comentario podemos hacer hincapié que el estudio realizado muestra una realidad que es común en muchos establecimientos dependientes tanto del sector como de los gobiernos regionales y más aún en los de Essalud, al determinar que el clima laboral influye en la tranquilidad y bienestar de los profesionales del área de emergencia de un hospital; dando a conocer la importancia del bienestar del profesional para que se vea evidenciada en la atención que prestan a los pacientes que concurren por los establecimientos.

Tola (2015), realizó el trabajo *Influencia de la Gestión Administrativa en los Servicios de Salud de los Hospitales III de Essalud de la Región Puno -2012*, para obtener el grado académico de Magíster en Administración, en la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” en el departamento de Puno, la investigación fue descriptiva, su diseño de estudio fue correlacional-transversal, su población fue el total de profesionales del Hospital III Essalud Puno con 561 profesionales (Profesional, Técnico y Auxiliar) y el Hospital III Essalud Juliaca con 486 profesionales (Profesional, Técnico y Auxiliar), haciendo un total de 1047 profesionales, la muestra obtenida para el Hospital III Essalud Puno fue de 65 profesionales y 56 profesionales para el Hospital III Essalud Juliaca, se empleó una encuesta como técnica y una Guía de



entrevista, Libreta de notas, Documentos de gestión como instrumentos para lograr recolectar todos los datos necesarios para desarrollar la presente investigación; se trabajó con una confiabilidad del 95% y error de estimación del 5%. Entre sus recomendaciones, señala que para conseguir un manejo administrativo eficiente y eficaz y mejorar la calidad de los servicios de salud de los Hospitales III de Essalud de la Región Puno, es necesario que los jefes de áreas de estas instituciones se actualicen en temas de tecnología; y que sus directores realicen una gestión administrativa en base a proyectos de mejora continua, con el objetivo de alcanzar estándares de calidad relacionado a los servicios de salud. Asimismo recomienda establecer tácticas de gestión que mejoren los servicios de salud para los asegurados, por ellos los técnicos administrativos deben establecer los costos verídicos de los medios de producción de salud; mientras que los directores deberán comprender como producir servicios de salud con calidad. Finalmente señala que la administración del hospital debe lograr estandarizar los procesos clínicos basándose en la evidencia con la que cuentan.

Estamos totalmente de acuerdo con las recomendaciones solo cabe indicar que muchas veces nos quedamos solo en buenas intenciones debido a que la decisión la toman los que ejercen el poder o mejor dicho aquellas personas que asumen altas responsabilidades y que por falta de conocimientos en gestión de los servicios públicos, como ocurre en salud, demoran la toma de decisiones o estas están supeditadas a arreglos económicos o compromisos de índole política.

### **1.2.3. A nivel regional**

Mariño (2014), realizó el trabajo *Mejoramiento de la calidad del servicio mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad en la Empresa Mister Dent del Distrito de Trujillo – La Libertad, Año 2014*, para alcanzar el grado de Maestra en Ciencias, en la Universidad

Nacional de Trujillo en la Provincia de Trujillo, el tipo de estudio fue experimental-aplicativo, su diseño de estudio fue Pre Experimental, la población estaba conformada por los clientes de la empresa Míster Dent, teniendo como muestra a 30 clientes. Las técnicas usadas fueron entrevistas y encuesta, mientras que los instrumentos usados fueron guía de entrevista y cuestionario respectivamente, con una confiabilidad del 95% y error de estimación del 5%. Este estudio, tuvo por objetivo la evaluación, el diseño y verificación continua de la calidad del servicio en la Empresa Míster Dent, para alcanzar satisfacer al cliente. Se pudo evaluar como un sistema de gestión de calidad lograba satisfacer al paciente de una entidad privada, obteniendo un resultado favorable luego de aplicar este sistema, demostrando así que aplicando una buena gerencia en la implementación de sistemas de mejora de la calidad de la atención, la productividad de la empresa aumenta.

Estamos totalmente de acuerdo con lo observado y manifestado por el investigador sobre el mejoramiento de la calidad del servicio mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad haciendo notar solamente que esta se realizó en un establecimiento privado que maneja herramientas de gestión propio de la empresa privada y que su objetivo más que la asistencia es el lucro la utilidad que debe dar el servicio médico a diferencia de los establecimientos de salud público cuyos gerentes o directores deben buscar brindar la atención de calidad para el cierre de brechas y priorizando las acciones a ejecutar dados los escasos recurso que se cuentan. No se debe olvidar que es importante el valor público e indicadores de resultados.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Gestión gerencial**

##### **1.3.1.1. Definiciones**

Según Koontz y Wehrich, citado por Pavez (2000), gestión “es el proceso a través del cual se adquiere y emplea diversos recursos para fortalecer los objetivos de la institución y/u organización”.

Mientras la dimensión de una empresa es superior, el alcanzar los objetivos globales requiere el plantearse variados objetivos para cada una de sus unidades, siendo que cada uno de los componentes tomará decisiones relacionadas a los objetivos de la empresa.

Según Crosby (1988), la gerencia es “el arte de hacer que las cosas ocurran”. Esto quiere decir, que la combinación de ambas es lo que se denomina gestión gerencial, donde se trata de hacer que las cosas ocurran mediante recursos básicos y valiosos.

Se deben implementar tácticas y políticas en el más alto nivel de la empresa a través de planes de acción que logren una adecuada práctica de las labores necesarias para que se concrete.

La gestión gerencial puede, asimismo ser definida como el proceso de encaminar las divisiones de una empresa en dirección a los objetivos que se han planteado para cada una de éstas; ello mediante planes y programas que garanticen un adecuado desarrollo de las operaciones y actividades (planificación táctica), lo que va a permitir a los miembros contribuir en el logro de los objetivos (Gutiérrez, 2011, p. 45).

Este concepto se basa en los diferentes enfoques que podrían ponerse en práctica para alcanzar los objetivos propuestos, la comprensión por el enfoque del proceso que lleva a poner la atención en un tema, o un problema a partir de hipótesis elaboradas de antemano para resolverlo con éxito (Peñaloza, 2012. p. 76).

### **1.3.1.2. Características de gestión gerencial**

- a. El trabajo en Equipo.- Para generar en los participantes el sentido de pertenencia; es decir, que puedan descubrirse como partícipes de los resultados (cada uno de los que integran un equipo son importantes y tienen algo que aportar).
- b. Reconoce fortalezas y debilidades, encontrando el apoyo requerido para alcanzar el éxito en la gestión.
- c. Sustituye la improvisación por la ciencia, a través de la planeación del método.
- d. Selecciona a los trabajadores en base a sus aptitudes y los entrena para que produzcan en mayor cantidad y mayor calidad, esto en relación con el método planeado.
- e. Controla el trabajo para corroborar que las labores se están ejecutando en base a las normas que se establecieron y según el plan que se diseñó.
- f. Distribuye equitativamente las atribuciones y las responsabilidades, para lograr una disciplina en la ejecución de las labores. (Gutiérrez, 2011, p. 45).

### **1.3.1.3. Importancia de gestión gerencial**

- a. Permite mantener la dinámica de los procesos, así como el hecho de dar valor a las exigencias y necesidades del grupo.
- b. Permite la evolución de la gestión.
- c. Produce dinámicas organizacionales que permiten una mejor comprensión del fracaso y del conflicto, reconociendo que para alcanzar una meta se debe llevar a cabo un proceso de crecimiento basado en el aprendizaje y la tecnología.
- d. Guía las actividades de la organización a través de las etapas de planificación, organización, dirección y control para alcanzar los

objetivos, el responsable de la gerencia trabaja con todos los recursos existentes, ya que es el estratega y el líder de la organización; él puede asumir diferentes roles, el que dirige a los subordinados, el informal que actúa como vocero y el que toma las decisiones que inicia los cambios, resuelve los problemas y negocia. Es el gerente que todos debemos ser y trabajar en eso para lograr los objetivos. (Gutiérrez, 2011, p. 45).

La gestión gerencial al ser una estrategia corporativa que logra potenciar las competencias de los trabajadores de una organización, requiere la adopción de decisiones en cuanto a la repartición y fijación de los recursos, el control de las operaciones y el diseño de acciones correctivas; de esta forma se acelerará su crecimiento económico y se asegurará el pleno aprovechamiento de las posibilidades materiales

#### **1.3.1.4. Enfoques**

La gestión gerencial deberá dirigirse a:

- Centrarse en los problemas para incrementar la eficacia en la asignación de recursos.
- Proponer objetivos generales de producción y servicios para lograr la satisfacción de las necesidades del cliente.
- Reconocer los componentes de cada departamento y sus objetivos específicos
- Proponer las actividades que sean necesarias para llevar a cabo acciones de transformación
- Establecer metas físicas, de resultados de impacto y de cobertura de cada actividad.
- Programar los tiempos, recursos y costos de las actividades.

En resumen, la gestión gerencial va a medir la calidad de los recursos gerenciales, de los recursos gerenciales, de las estrategias

competitivas, del desarrollo de productos, del control de calidad, de los recursos humanos y del mercadeo a nivel organizacional, para que la organización pueda cumplir con sus objetivos. Alcántara (2017, p.89).

#### **1.3.1.5. Doctrina**

La construcción de una doctrina de gestión gerencial ha tenido diversos enfoques temáticos y conceptuales durante estos años. La tarea de gerencia en las organizaciones se basa en la perspectiva de que aquello que ocupan un cargo de dirección tenga la capacidad de diseñar y ejecutar planes de acción que involucren a cada uno de los colaboradores; para así lograr encaminar a la organización hacia la competitividad y el éxito.

La doctrina de las ganancias máximas, describe el funcionamiento de la dirección de la organización, esto es, enfatiza la jerarquía. Para Adam Smith, lo único importante era el mercado Guiado por la acción humana gestión estratégica, cultura propia y orientación hacia los objetivos. Con el modelo estratégico clásico del enfoque dominante en la formulación y la implementación estratégica están: La estructura organizacional, el comportamiento, el proceso / tecnología de las organizaciones industriales emergen con el surgimiento de la revolución. La industria y sus nuevas formas de producción. El liderazgo es la base del nuevo entorno competitivo. El nuevo entorno competitivo global de las Organizaciones es complejo e incierto. De los elementos del entorno Con Keynes surge el “emprendedor” el mismo que no se detrás de la figura del capitalista la evolución de la teoría son las ideas de Marx, "solo el trabajo produce valor" el surgimiento de nuevas organizaciones del entorno competitivo global resultante: las interrelaciones de la cultura organizacional y el componente de la estrategia del modelo estratégico moderno

Organizaciones de Evolución y Enfoques de Gestión Ejercicio de Liderazgo Estratégico. (García Máñez, 2010, p. 76)

#### 1.3.1.6. Dimensiones de la gestión gerencial

Existen cinco elementos importantes que están relacionados con la gestión gerencial; estos son: Planeación Organización, Dirección, Control.

- **Planeación:** Planificar implica, que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos.
- **Organización:** Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.
- **Dirección:** Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.
- **Control:** Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas establecidas.
- **Liderazgo:** Lo definimos como la capacidad de influir en uno o un grupo de personas para que con mucho entusiasmo y

buena disposición se esfuercen en cumplir con sus responsabilidades para alcanzar los objetivos de la organización. Castro (2007) mencionan que Yukl (2002) y Northouse (2004), entienden el liderazgo como un proceso por el cual el líder ejerce influencia sobre los seguidores para lograr objetivos. Por lo tanto el liderazgo es un proceso de interacciones entre los miembros de un grupo, a través de los comportamientos del líder, necesarios, para ejercer influencia en las otras personas del grupo y actuar en conjunto para resolver problemas y lograr objetivos comunes de cambio y transformación de una realidad.

El desarrollo del liderazgo debe partir entonces de la identificación de las características comportamentales de cada persona, reconocer sus capacidades y entender que el liderazgo no es necesariamente aquel asociado a comportamientos avasalladores y dominantes, todo depende del contexto y en ese sentido es importante entender cuál es la predisposición comportamental de cada persona. El liderazgo hace referencia entonces a la capacidad que tienen las personas y la organización de movilizar la voluntad de otros hacia un resultado común. El liderazgo ha evolucionado tanto conceptualmente como experiencialmente, la evidencia nos muestra que las organizaciones actuales reconocen nuevos estilos y maneras de movilizar a las personas.

#### **1.3.1.7. Paradigmas**

En la administración y gerencia pública moderna el nuevo paradigma es la orientación del servicio al ciudadano con eficiencia, eficacia y economía. En este marco se ejecutan acciones y se desarrollan actividades para alcanzar metas de producto y lograr los objetivos que están relacionados a un resultado esperado que es medido con



indicadores para determinar el cambio en la calidad de vida en la población beneficiada y si existe incidencia en los demás miembros de la sociedad entonces se habrá conseguido un impacto y el valor público.

### **1.3.2. Calidad de los servicios de salud**

#### **1.3.2.1. Definiciones**

Etimológicamente, "calidad" proviene del latín "quálitas", derivación del latín "qualis" que significa "tal", "qué tipo", "cómo", es decir, calidad, la forma de ser. Atributo, propiedad o característica que distingue personas, bienes y servicios. El diccionario de la Real Academia Española (2005), lo define de la siguiente manera: La propiedad o el conjunto de propiedades propios de una cosa, que permitirá que se le aprecie de mejor o igual manera respecto de otra de su misma especie; asimismo señala que lo absoluto, es la superioridad o la excelencia. La calidad es: enfoques de sentido común y centrados en el producto La calidad se equipara con la predilección del consumidor y la relación entre el valor y la calidad de los recursos y los estándares para determinar la calidad.

Los servicios de salud se definen como un sistema proporcionado al paciente con la finalidad de promover, proteger o restablecer el bienestar para lo cual se necesita una labor técnica, de los auxiliares y de los profesionales encargados en salud. En estos servicios están involucrados desde médicos, enfermeras, administrativos, hasta el personal de limpieza; para formar un sistema articulado que pueda brindar un servicio de salud de calidad. (CICR, 2006).

En nuestro país, a lo que se refiere sistemas de salud esta compuesta por el sector público y privado. En cuanto a la calidad de servicios de salud en el sector público se puede subdividir en

régimen subsidiado o contributivo indirecto y el contributivo directo a la seguridad social. (Becerril Montekio, 2008).

Éste regimen de población abierta o mejor dicha asegurada al sistema integral de salud, es atendido por los establecimientos (hospitales, puestos e institutos) del Ministerio de Salud. (Gonzales, 2002).

A lo que se refiere con el segundo sector se subdivide en: lucrativo y no lucrativo. Los que se encargan de brindar servicios para el sector privado lucrativo son: las entidades prestadoras de servicios, aseguradoras privadas, clínicas privadas, etc. En el sector privado no lucrativo brindan servicio asociaciones civiles sin fines de lucro tales como: cruz roja, organismos no gubernamentales compañías de bomberos, etc. (Brook, 2000).

Para evaluar los servicios de salud se debe evaluar el tipo de servicio que se brinda si es de calidad o no así como la eficiencia de todo el equipo que está involucrado en este sistema. (Brook, 2000).

La calidad de la atención puede tener muchos puntos de vista para definir de acuerdo al contexto al que se desea aplicar. (Brook, 2000). La mayoría define a la eficiencia relacionada con dos términos eficacia y efectividad; en donde la eficacia es el efecto de una determinada acción que tiene como objetivo perfeccionar la atención del paciente. Mientras la efectividad es de que manera un método o procedimiento funciona adecuadamente. (Corella, 1996).

Los servicios de calidad en salud es el producto final de la relación que guarda los requisitos administrativos, deontológicos, éticos y legales, comparada con la evaluación realizada por los usuarios. La

evaluación se hace en varios niveles que a continuación se menciona. (OMS, 2009).

En uno de los primeros niveles de evaluación está considerado un enfoque integral, donde incluye políticas, planes o proyectos. Para este nivel se utiliza el FESP (Funciones Esenciales de Salud Pública) para evaluar la calidad. (OMS, 2009).

El segundo nivel es una evaluación de fortalezas y debilidades de la calidad de servicio, para lo cual se utiliza EPRC (Modelo de estructura, proceso, resultado y contexto). (Khon et al, 1999).

En el tercer nivel la evaluación se realiza de manera específica para calidad de servicio de un usuario en particular y se utiliza Evaluación de la atención del caso. (Khon et al, 1999).

En el sistema de salud peruano se vislumbra un alto grado de fragmentación, con una parte de la población no cubierta y grandes brechas de cobertura entre los individuos efectivamente alcanzados por la calidad; por lo que nos queda un largo camino por recorrer.

#### **1.3.2.2. Características de la calidad de los servicios de salud**

Según Deming (1989), citado por William (1993, p. 73), cuando hablamos de la calidad de los servicios, debemos considerar las características fundamentales:

- a. El cliente, que "se beneficia de los procesos, servicios y productos"
- b. Servicio, entendido como el conjunto de actividades intangibles derivadas de las actitudes y capacidades interpersonales del proveedor de servicios que deben

satisfacer las necesidades, deseos y expectativas del cliente Rosander (1989, p. 234), y

- c. El proceso, un conjunto de actividades que combinan recursos humanos, metodológicos y materiales para obtener el producto o servicio final. La calidad se demuestra cuando el usuario está satisfecho cuando recibe el servicio y cuando el trabajador está satisfecho de proporcionar servicios (Ishikawa, 2000)

### **1.3.2.3. Importancia de la calidad de los servicios de salud**

El presente estudio va a permitir establecer una relación entre dos variables: gestión gerencial y la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco; lo que nos va a permitir verificar el desarrollo de los diferentes procesos y procedimientos utilizados en la gestión gerencial dentro de la Red como también hacer hincapié en la calidad del servicio de salud. Por tanto los motivos a llevar a cabo es la de verificar y de mejorar este sistema para el bien de la organización y de la población en general.

### **1.3.2.4. Enfoques**

El autor Verástegui & Fallaque (2011) señala que la cuatro grandes fases en cuanto a la evolución de los enfoques de calidad total en la atención: Inspección, control de calidad, aseguramiento de la calidad y gestión de la calidad total; sin embargo la inspección y el control de la calidad no podrán ser consideradas como enfoque de dirección propiamente dicha, pues esta direccionada solo a resolver problemas de carácter operativo, teniendo escasa influencia en la dirección.

- a) **Enfoque de calidad por inspección:** según el autor Taylor (1911), los orígenes del control de la calidad por inspección se remonta a los talleres a fines del siglo XIX y principio del siglo XX,

donde las labores de producción e inspección estaban separadas y eran desarrolladas por personas distintas; convirtiéndose el inspector en el responsable de la calidad. La inspección de la calidad está conformada por una serie de actividades con ciertas limitaciones, tales como recontar, medir y separar las piezas de los propósitos de la institución. Asimismo estas actividades de inspección se llevaban a cabo sobre el producto o servicio final, y todos aquellos que no brindaban una contribución para su conformidad eran despedidos. Es decir, era un sistema que no introducía ningún tipo de actividad de prevención ni tampoco de mejora; trayendo como consecuencia que se elevaran los costos y a que no se realice una contribución para mejorarla eficiencia y eficacia.

- b) Enfoque de control de calidad:** Aplicado mediante el Método de Muestreo y el Método de Control del Proceso.
  
- c) Enfoque de aseguramiento,** cuyo origen nos remonta a la necesidad de la industria militar y especial de los Estados Unidos, entorno a los años cincuenta y sesenta, de lograr ofrecer productos que se ajustaran a ciertas especificaciones brindadas.

Según el autor Jurán (1951- 1962), este enfoque supone un salto cualitativo en la evolución de la calidad total, pues primero se pasó de un enfoque de detención, donde se buscaba encontrar el error, a un enfoque de prevención donde lo primordial es hallar las raíces del problema y corregirlos; es decir se busca soluciones y se estandarizan dichas soluciones para evitar que se produzcan errores. En segundo lugar la calidad pasa de un enfoque limitado al área de producción a un enfoque más amplio en el que se implican otras partes de la organización.

Se puede decir entonces que el aseguramiento de la calidad es un sistema que enfatizan los productos y/o servicios, desde su diseño hasta el momento que el producto es enviado al cliente o el servicio es brindado, concentrando sus esfuerzos en la definición de procesos y actividades que logren obtener productos y/o servicios en base a ciertas especificaciones.

#### **1.3.2.5. Doctrina**

Durante muchos años el tema del servicio fue abordado desde diferentes perspectivas, siendo muy reconocidos los esfuerzos de Albrecht (2005) quien propone los Siete pecados del Servicio al Cliente, también sobresalen diversos autores que lograron interesar a las organizaciones en la necesidad de diseñar un modelo que estuviera acorde con las necesidades del mercado y que respondiera efectivamente a las necesidades de los clientes. El cliente, que debe ser el centro de la gestión en la organización, termina en muchos casos relegados e incluso ignorados en la formulación de la estrategia y peor aún en la ejecución de la misma.

El servicio es una estrategia que integra muchas de las iniciativas que hace la organización por encontrar productos que atiendan la expectativa del cliente, sistemas y tecnologías que agilicen el proceso de pedido, compra y pago, esquemas de información que mantengan en la mente del consumidor la marca y personas capaces de resolver todo lo que significa la creación de una experiencia memorable al momento de atender al cliente.

### 1.3.2.6. Dimensiones

Para efecto de esta investigación se han seleccionado algunas de las dimensiones mencionadas por el autor Gutiérrez (2003, p. 5) para la calidad en el servicio. Entre ellas:

- a) **Accesibilidad:** Está relacionado con la facilidad para lograr el
- b) **Agilidad:** referido a la rapidez y celeridad para obtener el servicio,
- c) **Oportunidad:** referido al hecho de que el paciente obtenga la atención cuando lo requiera, acorde con su situación clínica,
- d) **Competencia:** referido a la profesionalidad y al conocimiento de aquellos que prestaran el servicio.
- e) **Técnica:** Procedimientos para ejecutar operaciones o protocolos que aseguren una eficiencia del servicio así como la eficacia en obtener el resultado esperado.

### 1.3.2.7. Paradigmas

Hoy el paradigma más importante tiene que ver con la moral y la justicia en cuanto a lo primero nos referimos a valores que rijan la vida y conducta de las personas sobre todo cuando están al servicio del Estado para brindar bienes y servicios a la población y mejorar su calidad de vida; lo segundo se refiere a que si se tiene que optar entre la ley y la Justicia se elija esta última. Estas normas y principios se enmarcan en el código de ética de las entidades y de los colegios profesionales y deben ser difundidos. La ética es importante en el desarrollo profesional, porque se considera fundamental a las relaciones de trabajo.. Las entidades, sociedades, organismos, empresas, tienen paradigmas de ventas, de control, de desarrollo de colaboradores, gerenciales, de reclutamiento, de marketing, de investigación, etc. PARADIGMA: Pos positivista – positiva.

#### **1.4. Formulación del problema**

En nuestro país, los servicios médicos o de salud están establecidos por el gobierno bajo diferentes sistemas y teniendo en cuenta sistemas de aseguramiento o factores del entorno así tenemos prestaciones por seguro con Essalud, prestaciones a través de hospitales dependientes del Ministerio de Salud y las prestaciones que brindan los establecimientos de salud de gobiernos sub nacionales llámese gobiernos regionales o gobiernos locales (Direcciones Regionales de Salud) y, en el caso de Lima, a través del Ministerio de Salud.

Los ciudadanos no asegurados, por falta de empleo formal, o por falta de recursos económicos recurren al SIS, que es un seguro integral de salud al que se pueden acoger en los establecimientos de las redes de salud de los gobiernos regionales o los del MINSA.

EsSalud brinda servicios a los trabajadores formales y sus dependientes (demandantes legítimos), así como a seguros opcionales para los trabajadores informales. Los servicios de EsSalud se pueden complementar con proveedores de servicios de salud del sector privado (EPS). En la actualidad existen mecanismos o herramientas que ayudan al paciente a exigir sus derechos, sin embargo todavía existen vacíos graves en cuanto a la atención de los pacientes, los cuales deben corregirse para poder lograr una cobertura total y por ende una equidad social.

Al mejorar los servicios sociales, por ende la calidad de vida de pobladores de los lugares más alejados se elevara, teniendo en cuenta para dicha labor, la participación e inclusión social inmersas en un conjunto de características naturales, económicas, políticas y sociales para que de esta manera se permita definir al territorio, como un lugar de influencia en el mejoramiento



para la calidad de servicios, como una opción acertada para solucionar dicho problema que afecta a nuestras comunidades, en diferentes grados. (Sánchez & Mosquera, 2012).

Es así como la articulación de las redes de servicios de salud es una buena opción para impedir esta fragmentación. (Ocampo-Rodríguez, 2013). La legislación debe establecer un sistema que introduzca las actividades preventivas promocionales como un elemento fundamental del sistema, esto traerá cambios positivos en el sector salud haciendo conocer al usuario sus derechos y reivindicando la labor del personal asistencial por lo cual se lograra la universalidad de los servicios prestados en salud con calidad.

La presente investigación pretende conocer las dificultades que se podrían estar presentando, en la gestión gerencial de la Red de Salud Otuzco que estarían incidiendo en la calidad de los servicios de salud en esta provincia andina; esto en el entendido que la valoración de la calidad de los servicios ofrecidos, son un proceso inseparable de la gestión gerencial, donde los funcionarios de este sector se enfrentan a una realidad social, en este caso de la población vulnerable, distinta a la de años atrás; la que obliga adaptar las características de la atención a las expectativas y necesidades de los pacientes (independientemente de quien sea este paciente).

De todo esto se infiere, que la formulación del problema investigar es el siguiente:

¿Cuál es la incidencia de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017?

### **1.5. Justificación del estudio**

Las instituciones públicas en el sector salud tienen la obligación de aplicar e implementar buenas prácticas para la calidad de los servicios de la salud,

para tener mayor satisfacción de los pacientes atendidos y como cumplir con los objetivos planteados por dichos programas.

En base a este contexto de investigación argumenta su justificación en lo siguiente:

- **Valor teórico:** Porque nos permitirá desarrollar los planteamientos, características principales y fundamentos sobre la innovación en salud y la actitud científica, para estudiar con detalle cada uno de los puntos teóricos que contribuirán a la mejor comprensión y fundamentación de la información obtenida luego de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos.
- **Implicancia práctica:** Porque beneficiará a todos los pacientes atendidos en la Red de salud Otuzco, y sus dependencias, como son el hospital de Apoyo de salud y demás centros de salud que pertenecen a la jurisdicción de la provincia de Otuzco. Motivará a que se efectúen estudios concretos para complementar el tema tratado.
- **Utilidad metodológica:** Porque mostrará cómo se eligen adecuadamente la metodología para realizar la investigación así como las técnicas e instrumentos, matrices para la investigación científica debidamente validadas y su declaratoria de vialidad. Esto va a permitir continuar diseñando y validando instrumentos de recolección de datos con mayor certeza y rigurosidad.
- **Relevancia social:** Porque los resultados de la investigación de evaluar la influencia de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud, en la Red de Salud Otuzco, beneficiara a la poblacional tomar conciencia del rol social que deben asumir en la gestión de los servicios de salud.

- **Legal** La presente investigación se enmarca en la Ley N° 30220 Ley Universitaria, la que por fin brindar normas para crear, el funcionamiento, supervisar y cerrar las universidades; Ley 25350, Ley de Creación de la Universidad César Vallejo; y, en la Resolución N° 1513-2001-ANR que sustenta la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. Asimismo, tiene una relación directa con diferentes normas concernientes a la modernización de la gestión pública, en las que en forma directa o indirecta comprenden a la gestión del cambio, la necesidad de que las entidades públicas cambien en su forma tradicional de gestión; entre las principales normas tenemos:
  - a. Leyes y resoluciones sobre investigación en la universidad
  - b. Ley 30220-2014, Nueva Ley Universitaria del Perú.
  - c. Ley 25350, Ley de Creación de la Universidad César Vallejo.
  - d. Resolución N° 1513-2001-ANR, Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo.
  - e. Resolución Directoral N° 3902-2013/EPG-UCV, Reglamento de Investigación de Postgrado.
- **Conveniencia**, esta tesis servirá para solucionar las deficiencias en la gestión gerencial de la Red de Salud de Otuzco encontradas tomando en cuenta las características de cada una de sus dimensiones así como también en lo que concierne a la calidad de los servicios de salud y sus dimensiones, los procedimientos, el marco normativo, la tecnología y la información y su transparencia.
- **Valor epistemológico**, la investigación va a generar de manera profunda el conjunto de conocimientos en gestión gerencial y la calidad de los servicios de salud, en la Red de Salud de Otuzco, sino también a nivel de las instituciones del Estado Peruano; y no se siga

actuando solo empíricamente sino con rigor científico ,en el marco de la concatenación , consecuencia, consistencia, objetividad y validez para evitar ser distorsionados; es por ello, la investigación tiene efectos positivos que se van a aplicar en un futuro cercano.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general (H<sub>1</sub>):**

La gestión gerencial incide significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.

### **1.6.2. Hipótesis nula (H<sub>0</sub>):**

La gestión gerencial no incide significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.

### **1.6.3. Hipótesis específicas:**

**H<sub>1</sub>:** Existe incidencia directa significativa de la dimensión planeación de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.

**H<sub>2</sub>:** Existe incidencia directa significativa de la dimensión organización de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.

**H<sub>3</sub>:** Existe incidencia directa significativa de la dimensión dirección de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.

**H<sub>4</sub>:** Existe incidencia directa significativa de la dimensión control de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.

**H<sub>5</sub>:** Existe incidencia directa significativa de la dimensión liderazgo de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.

**H<sub>7</sub>:** Existe incidencia directa significativa de la gestión gerencial en la dimensión agilidad de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.

**H<sub>8</sub>:** Existe incidencia directa significativa de la gestión gerencial en la dimensión oportunidad de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.

**H<sub>9</sub>:** Existe incidencia directa significativa de la gestión gerencial en la dimensión competencia de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.

**H<sub>10</sub>:** Existe incidencia directa significativa de la gestión gerencial en la dimensión técnica de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la incidencia de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

**O<sub>1</sub>:** Precisar el nivel de gestión gerencial en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.

- O<sub>2</sub>**: Precisar el nivel de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.
- O<sub>3</sub>**: Determinar la incidencia de la dimensión planeación de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.
- O<sub>4</sub>**: Determinar la incidencia de la dimensión organización de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.
- O<sub>5</sub>**: Determinar si la incidencia de la dimensión dirección de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.
- O<sub>6</sub>**: Determinar la incidencia de la dimensión control de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.
- O<sub>7</sub>**: Determinar la incidencia de la dimensión liderazgo de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.
- O<sub>8</sub>**: Determinar la incidencia de la gestión gerencial en la dimensión accesibilidad de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.
- O<sub>9</sub>**: Determinar la incidencia de la gestión gerencial en la dimensión agilidad de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.

- O<sub>10</sub>:** Determinar la incidencia de la gestión gerencial en la dimensión oportunidad de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.
  
- O<sub>11</sub>:** Determinar la incidencia de la gestión gerencial en la dimensión competencia de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.
  
- O<sub>12</sub>:** Determinar la incidencia de la gestión gerencial en la dimensión técnica de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.

## II. MÉTODO

El método científico es un procedimiento sistemático, que se utiliza para generar conocimientos nuevos, se basa en la medición y en lo empírico para explicar sus teorías; además permite manejar considerables cantidades de datos por el uso apropiado de la muestra y posibilita la aplicación de métodos inductivos y deductivos al transformarlas en variables numéricas (Valderrama Mendoza, 2009). El tipo de investigación calza en el de los denominados no experimentales y en el diseño se consideró lo mencionado por Landeau (2007). Citado por Abanto 2013, p. 11) quien sostiene que la variedad a que tipos de investigación se han conceptualizado considerando la intención que busca el investigador por tanto es diseño correlacional para determinar si las variables están correlacionadas entre sí o no y probar su incidencia.

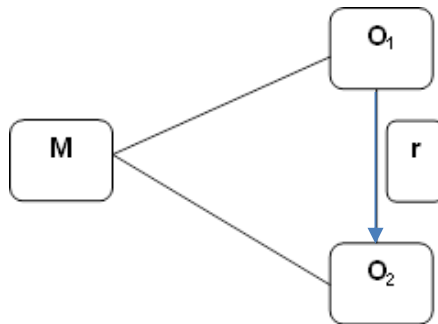
En nuestra investigación se ha considerado el **método inductivo** método inductivo que consiste en encontrar principios desconocidos, a partir de otros conocidos. Una ley o principio puede reducirse a otra más general que la incluya. También la deducción sirve científicamente para describir consecuencias desconocidas, de principios conocidos. Muñoz (1997.p. 87), **El método deductivo** para inferir los hechos observados basándonos en la ley general; el método deductivo puede dividirse en método deductivo directo de conclusión inmediata, cuando se obtiene el juicio de una sola premisa, sin intermediarios y el método deductivo indirecto o de conclusión mediata, cuando la premisa mayor contiene la proposición universal y la premisa menor contiene la proposición particular, la conclusión resulta de su comparación. Para Bacon (1997), el método deductivo es un método científico que considera que la conclusión está implícita en las premisas. Por lo tanto, supone que las conclusiones siguen necesariamente a las premisas: Si el razonamiento deductivo es válido y las premisas son verdaderas, la conclusión sólo puede ser verdadera.



La presente investigación es no experimental, puesto que no se han manipulado las variables, observándose los fenómenos en su estado natural para luego realizar un análisis” (Hernández, 2010, p. 76).

## 2.1. Diseño de investigación:

Atendiendo a lo señalado por el autor Sánchez y Reyes (1987), el diseño del presente estudio fue correlacional transeccional causal, pues se buscó lograr instaurar la vinculación existente entre las variables, y su sentido de causalidad; es decir si entre ambas se suscita una relación de causa a efecto; siendo el diagrama:



### ***Dónde:***

- M** : Muestra (Trabajadores de la Red de Salud Otuzco)
- O<sub>1</sub>** : Observación de variable Independiente: Gestión Gerencial.
- O<sub>2</sub>** : Observación de variable Dependiente: Calidad de los servicios de salud.
- R** : Relación de causalidad de las variables

## 2.2. Variables, operacionalización

### 2.2.1. Variables:

#### - **Variable independiente: Gestión gerencial**

La gerencia para Crosby (1988) “es el arte de hacer que las cosas ocurran”, esto se interpreta como que ambos factores conjuntos dan por resultado el cumplimiento de los objetivos; para que las estrategias sean efectivas el nivel más alto de la institución debe poner en práctica un proceso de planeamiento para determinar los objetivos estratégicos que se desean lograr, las metas, los productos los indicadores de resultados y de impacto

mediante planes y programas concretos procurando que sus miembros contribuyan con el logro de dichos objetivos.

- **Variable dependiente: Calidad de los servicios de salud**

Conjuntos sistemáticos y continuos de acciones dirigidos a prevenir y / o resolver oportunamente problemas o situaciones que impiden lo mejor o que aumentan los riesgos para los pacientes a través de cinco elementos fundamentales: evaluación, monitoreo, diseño, desarrollo y cambio organizacional. (Zurita, 1996).

## 2.2.2. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable independiente:</b> <b>Gestión gerencial</b>	<p>La gerencia para Crosby (1988) “es el arte de hacer que las cosas ocurran”, esto se interpreta como que ambos factores conjuntos dan por resultado el cumplimiento de los objetivos; para que las estrategias sean efectivas el nivel más alto de la institución debe poner en partica planes de acción que permitan cumplir adecuadamente las tareas necesarias para concretarlas.</p> <p>Es el proceso que consiste en guiar a las demás áreas de la Institución hacia los objetivos fijados, mediante planes y programas concretos para asegurar el desarrollo de las actividades, procurando que sus</p>	<p>Es el grado o nivel de s de gestión gerencial que un paciente percibe a través de muchos factores tales como: Capacidad, liderazgo, Personal, Satisfacción y Resultados. Para medir la variable se usó un cuestionario de 25 ítems y la opción de respuesta nunca (0), a veces (1) casi siempre (2)y siempre (3)</p> <p>Escala de Likert Ordinal  Muy buena 61-75  Buena 46-60  Regular 31-45  Deficiente 16-30  Muy deficiente 0-15</p>	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de trabajo anual.</li> <li>- Misión, Visión y los valores institucionales.</li> <li>- Actividades en concordancia con el plan operativo institucional.</li> <li>- Planes estratégicos, operativo actualizados</li> <li>- Estado situacional de la gestión con la participación de los trabajadores para definir su direccionamiento.</li> </ul>	<p>Escala de Likert Ordinal</p> <p>Muy buena</p> <p>Buena</p> <p>Regular</p> <p>Deficiente</p> <p>Muy deficiente</p>
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura de la organización</li> <li>- Competencias establecidas en el perfil del cargo</li> <li>- Plaza prevista y un cargo incluido en el cuadro de Asignación de Personal (CAP)</li> <li>- Personal necesario para el desarrollo de sus actividades por cada área</li> <li>- Autoridad y responsabilidad del personal.</li> </ul>	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos normativos.</li> <li>- Mecanismos o normas adecuadas para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, y evaluación de personal.</li> <li>- Programa de inducción al personal que ingresa relacionados con el puesto al que ingresa y de los principios éticos</li> <li>- Canales de comunicación que garanticen la fluidez de la información dentro y fuera de la entidad.</li> <li>- Direccionar la visión y valores institucionales a que contribuyan a los objetivos y misión de la Entidad.</li> <li>-</li> </ul>	
Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficacia en la prestación de sus servicios y en la gestión</li> <li>- Desempeño laboral permanentemente al personal de acuerdo a las necesidades de la institución.</li> <li>- Uso racional de los materiales en función a necesidades e interés de la institución</li> <li>- Necesidades en función a un presupuesto para adquirir recursos materiales</li> <li>- Administración de los recursos financieros de la institución</li> </ul>				

	miembros contribuyan con el logro de dichos objetivos.		Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equidad del jefe al momento de tomar decisiones.</li> <li>- Conducta de los trabajadores.</li> <li>- Empatía entre jefe y trabajadores.</li> <li>- Habilidades y atributos de superiores.</li> <li>- Estimulación a los trabajadores por parte de los jefes.</li> </ul>	
--	--	--	-----------	--	--

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable dependiente:</b> <b>Calidad de los servicios de salud</b>	"Conjuntos de acciones sistematizadas y continuas, tendientes a prevenir y/o resolver oportunamente problemas o situaciones que impiden el mejor beneficio o que incrementen los riesgos a los pacientes a través de cinco elementos fundamentales: evaluación, monitoreo, diseño, desarrollo y cambio organizacionales". (Zurita, B. 1996, Vol. 57, N°4).	Es el grado o nivel de satisfacción en el que un paciente percibe la atención recibida a través de muchos factores tales como: accesibilidad, agilidad, oportunidad, competencia y técnica Para medir la variable se usó un cuestionario de 25 items y la opción de respuesta nunca (0), a veces (1) casi siempre (2) y siempre (3)	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervisión de la precisión en el servicio.</li> <li>- Acceso a la información confiable sobre su diagnóstico y exámenes clínicos.</li> <li>- Horarios en los centros asistenciales.</li> <li>- Información sobre los diferentes servicios y/o trámites que necesite.</li> <li>- Sistema para acceder a citas vía telefónica.</li> </ul>	Escala de Likert Ordinal Muy buena Buena Regular Deficiente Muy deficiente
			Agilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapidez en el servicio dado por el personal médico, asistencial y administrativo.</li> <li>- Organización en los diferentes servicios lo que permite la disminución de largas colas.</li> <li>- Coordinan y gestionan la información entre los diferentes servicios.</li> <li>- Predisposición del personal asistencial y administrativo para atender oportunamente las necesidades de los pacientes.</li> <li>- Trámites administrativos seguidos por los pacientes</li> </ul>	
			Oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Citas médicas inmediatamente.</li> <li>- Acceso oportuno a los medicamentos.</li> <li>- Diagnósticos de forma oportuna.</li> <li>- Tratamientos oportunamente a los pacientes.</li> <li>- Programan oportunamente las operaciones para los pacientes.</li> </ul>	
			Competencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Innovación de equipos médicos y biomédicos.</li> <li>- Capacitación de personal.</li> <li>- Abastecimiento de medicamentos.</li> <li>- Investigan mejoras en los tratamientos que se brindan a los pacientes.</li> <li>- Incentivan a los pacientes al uso de los servicios del Seguro Social de Salud.</li> </ul>	
			Técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilización de recursos.</li> <li>- Incidentes o accidentes.</li> <li>- Optimización de procedimientos administrativos.</li> <li>- Viabilizan los procesos de atención.</li> <li>- Estado de conservación del centro asistencial.</li> </ul>	

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

Parra (2003), define la población como las mediciones u observaciones del universo que se está estudiando, por esta razón pueden definirse varias poblaciones en una sola investigación, dependiendo de la cantidad de características a medir. La población, que es objeto de estudio en la presente investigación, está constituida por 80 trabajadores de la Red de Salud Otuzco 2017, como queda demostrado en el siguiente gráfico:

#### **Grafico 1:**

*Distribución de la población de trabajadores de la Red de Salud Otuzco 2017, como queda demostrado en la siguiente tabla:*

RÉGIMEN LABORAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	%
276	15	20	35	43.75
CAS	15	30	45	56.25
	30	50	<b>80</b>	100

**Fuente:** Informe estadístico de la Red de Salud Otuzco 2017.

### 2.3.2. Muestra

Para el trabajo de investigación y considerando las características del estudio y el tamaño de la población la investigadora tomó como muestra a 80 colaboradores que laboran en la Red de Salud Otuzco 2017. Esto se considera como muestra no probabilística y responde a nuestro esquema de estudio. Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 176).

### **2.3.3. Criterios de selección**

Los integrantes de la muestra fueron elegidos a conveniencia de la autora y según su juicio sin conocer la probabilidad para seleccionar a cada persona.

#### **Criterios de inclusión**

- Trabajadores de ambos sexos de la Red de Salud Otuzco

#### **Criterios de exclusión**

- Trabajadores cesantes.
- Coordinadoras de Programas de salud.
- Trabajadores que se encuentren con licencias con goce o sin goce de haberes.

#### **Unidad de análisis**

- Trabajador de la Red de Salud Otuzco, 2017

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnicas:**

**a. La encuesta.** Permite obtener información de primera mano sobre la gestión gerencial y la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el año 2017.

**b. Análisis de documentos.** Se refiere a la información vinculada a las variables de estudio. Consiste en examinar cualitativamente los documentos estadísticos de la Red de Salud Otuzco, en el año 2017.

#### **2.4.2. Instrumentos:**

- a. El cuestionario.** Elaborado sobre un conjunto de preguntas cerradas la cual se aplicó a los trabajadores de la Red de Salud Otuzco, con el propósito de conseguir información sobre la gestión gerencial y la calidad de los servicios de salud para luego hacer un análisis estadístico.

El cuestionario referido a la variable 1, sobre la gestión gerencial en la Red de Salud Otuzco tiene las siguientes dimensiones: planeación con 5 ítems, organización con 5 ítems, dirección con 5 ítems, control con 05 ítems y liderazgo con 5 ítems; haciendo un total de 25 ítems.

El cuestionario referido a la variable 2, sobre la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, tiene las siguientes dimensiones: accesibilidad con 5 ítems, agilidad con 5 ítems, oportunidad con 5 ítems, competencia con 05 ítems y técnica con 5 ítems; haciendo un total de 25 ítems.

#### **b. Ficha de resúmenes y textuales**

Se utilizó para establecer el marco teórico y registro de análisis de datos de la información vinculada a las variables de estudio: gestión gerencial y calidad de los servicios de salud. Desarrollar resúmenes relacionados al análisis de las variables.

#### **2.4.3. Validación y confiabilidad de los instrumentos:**

##### **a) La validez de contenido**

La validez de los instrumentos seleccionados para recopilar los datos del estudio son los elementos más importantes del proceso de recopilación de información. Una vez que se define la muestra,

el instrumento debe diseñarse para medir y comparar los resultados. La información debe ser homogénea, coherente y lógica con las variables estudiadas. Cuanto más repita las pruebas, más confiable será el instrumento.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 199), indican que medir significa asignar números, símbolos o valores a las propiedades de objetos, sujetos o eventos.

La validez es el grado en que el instrumento en verdad mide la variable que se busca medir. La validez se clasifica en:

Validez de contenido, según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 201), se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide. Es el grado en que la medición representa al concepto medido.

La validez de contenido se realizó por el juicio de diez expertos con grado de Magister o Doctor, conocedores de los ítems del tema de gestión gerencial y calidad de los servicios de salud indistintamente, los expertos que validaron los instrumentos fueron:

- Dr. Morales Salazar, Pedro Otoniel
- Dr. Recalde Gracey, Andrés Enrique
- Mg. Erika Yuliana Torres Ruiz
- Mg. Diego Saul Graus Veloz
- Mg. Liliana Alicia Sanchez Lescano
- Mg. Herless Edwin Pacheco Campos
- Mg. Yvy de la Cruz Linares
- Mg. Olga Belly Sandoval Cabrera
- Mg. Henry Mayer Rodriguez Lujan



Validez de Criterio, Validez de contenido, según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 202 Sexta edición), se establece la validez comparándolo con algún criterio externo. Es un criterio estándar con el que se juzga la validez de un instrumento.

Cuando el criterio se fija en el presente se llama validez concurrente, cuando el criterio se fija en el futuro se llama validez predictiva.

**b) Validez de Constructo:**

Parac Hernández (2014, p. 203). La validez de constructo es una parte fundamental en la validación, hace referencia a la medición y representación del instrumento en base al concepto teórico a los conceptos (o constructos) que están siendo medidos.

**Dimensiones de la variable independiente:** gestión gerencial.

**Planeación:** al nivel 0,01 (bilateral), porque el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es  $S=, 489$ , con un sig (bilateral) ,000.

**Organización:** nivel 0,01 (bilateral), porque el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es  $S=, 430$ , con un sig (bilateral) ,000.

**Dirección:** al nivel 0,01 (bilateral), porque el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es  $S=, 364$ , con un sig (bilateral) ,001.

**Control:** al nivel 0,01 (bilateral), porque el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es  $S=, 507$ , con un sig (bilateral) ,000.

**Liderazgo:** al nivel 0,01 (bilateral), porque el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es  $S=,316$ , con un sig (bilateral) ,004.

**Dimensiones de la variable dependiente:** calidad de los servicios de salud.

**Accesibilidad:** al nivel 0,01 (bilateral), porque que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es  $S=,391$ , con un sig (bilateral) ,000.

**Agilidad:** al nivel 0,01 (bilateral), porque que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es  $S=,384$ , con un sig (bilateral) ,000.

**Oportunidad:** al nivel 0,01 (bilateral), porque que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es  $S=,660$ , con un sig (bilateral) ,000.

**Competencia:** al nivel 0,01 (bilateral), porque que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es  $S=,402$ , con un sig (bilateral) ,000.

**Técnica:** al nivel 0,01 (bilateral), porque que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es  $S=,256$ , con un sig (bilateral) ,022.

#### **2.4.4 La Confiabilidad del instrumento de recolección de datos**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 200), un instrumento se aplica repetidas veces, al mismo sujeto u objeto de investigación, por lo cual, se deben obtener resultados iguales o parecidos dentro de un rango razonable, es decir, que no se perciban distorsiones, que puedan imputarse a defectos que sean del instrumento mismo.

La confiabilidad es el nivel en que los diferentes ítems o preguntas de una escala están relacionados entre sí. Esta homogeneidad entre los ítems nos indica el grado de acuerdo entre los mismos.

La confiabilidad se evalúa a través de la consistencia interna, en la cual son preguntas o ítems que miden un mismo aspecto, debe estar fuertemente correlacionados comparados con las preguntas o ítems que miden otro aspecto.

El Alfa de Cronbach, es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, es un índice de consistencia interna que toma valores entre 0 y 1 y permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems. Un coeficiente de confiabilidad puede oscilar entre 0 y 1, donde un coeficiente de 0 (cero) significa nula confiabilidad y 1 (uno) representa un máximo de confiabilidad.

Cálculo de la confiabilidad, según George y Mallery, (1995) menciona que el coeficiente del Alfa de Cronbach por debajo de 0,5 muestra un nivel de fiabilidad no aceptables, si tomará un valor entre 0,5 y 0,6 se podría considerar como un nivel pobre, si se situara entre 0,6 y 0,7 se estaría ante un nivel débil; entre 0,7 y 0,8 haría referencia a un nivel aceptable; en el intervalo 0,8 – 0,9 se podría calificar como un nivel bueno, y si tomara un valor superior a 0,9 sería excelente.

Para establecer la confiabilidad del cuestionario, se utilizó la prueba estadística de fiabilidad Coeficiente Alfa de Cronbach;

luego se procesó los datos a través del uso del Programa Estadístico SPSS V 23.

Se determinó que para el cuestionario de gestión gerencial, el valor del Alfa de Cronbach es de 0,846 ubicado en un nivel Bueno en tanto que para la variable calidad de los servicios de salud, el valor del Alfa de Cronbach es 0,850 calificado como nivel bueno.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Los métodos utilizados fueron los siguientes:

- a) Estadística descriptiva, que consistió en:
  - Matriz de puntuaciones de las variables y sus dimensiones.
  - Construcción de tablas para la distribución de frecuencias.
  - Elaboración de gráficos estadísticos.
  
- b) Estadística inferencial que consistió en:
  - Procesar y obtener resultados estadísticos y contrastar las hipótesis, con el uso del software de estadística para ciencias sociales (SPSS V23).

## **2.6. Aspectos éticos**

Los participantes entregaron información con su consentimiento, también estuvieron informados sobre el propósito de la investigación se refiere a la participación de los trabajadores hombres y mujeres de la Red de Salud de Otuzco, no intimidando, promoviendo cuán importante es la investigación. Finalmente el anonimato, se consideró desde el comienzo de la investigación.

### III. RESULTADOS

Para recabar y analizar la información pertinente, se aplicó dos cuestionarios, que recogió los datos relacionados con preguntas de las dimensiones de las dos variables en estudio. Las puntuaciones se ingresaron al programa IBM SPSS Statistics v 23. denotándose con la prueba de Kolmogorov-Smirnov, que el nivel de estos valores son menores a 5% de significancia estándar ( $p < 0.05$ ); demostrándose que se distribuyen de manera no normal, por lo tanto se determina utilizar pruebas no paramétricas para analizar la relación de causalidad entre las variables: Se utilizó en este caso el Coeficiente de Contingencia del Estadístico de Spearman con el propósito de determinar la incidencia de la gestión gerencial en la calidad de los servicios salud de la Red de Salud Otuzco, 2017. La presentación y análisis de los resultados se muestran a continuación en los gráficos estadísticos.

#### Gráfico 1:

#### Prueba de Kolmogorov Smirnov de los puntajes sobre la incidencia de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud de la Red de Salud Otuzco, 2017.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		GESTIÓN GERENCIAL	CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD	CAPACIDAD	LIDERAZGO	PERS ONAL	SATISFACCIÓN	RESULTADOS	ACCESIBILIDAD	AGILIDAD	OPORTUNIDAD	COMPETENCIA	TECNICA
N		80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	55,20	56,40	11,59	11,19	11,10	10,68	10,65	10,91	12,04	12,00	10,94	10,51
	Desviación estándar	8,557	8,485	2,427	2,429	2,564	2,364	1,639	2,517	2,286	2,233	2,269	2,245
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,097	,239	,170	,162	,125	,138	,197	,164	,218	,238	,173	,103
	Positivo	,076	,180	,123	,090	,091	,100	,130	,108	,149	,138	,132	,103
	Negativo	-,097	-,239	-,170	-,162	-,125	-,138	-,197	-,164	-,218	-,238	-,173	-,088
Estadístico de prueba		,097	,239	,170	,162	,125	,138	,197	,164	,218	,238	,173	,103
Sig. asintótica (bilateral)		,061 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,004 <sup>c</sup>	,001 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,036 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS V 23

**Descripción:** En el gráfico 1 se observa el resultado de la prueba de normalidad (Kolmogorov - Smirnov) de la variable de la Gestión gerencial y la variable calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2917, los valores son menores a 5% de significancia estándar ( $p < 0.05$ ); por lo tanto se determina utilizar el Coeficiente de Contingencia del Estadístico de Spearman.

### 3.1. Descripción de resultados de correlaciones causales de las variables gestión gerencial y calidad de los servicios de salud de la Red de salud Otuzco, 2017.

#### 3.1.1. Prueba de hipótesis

**Hi:** La gestión gerencial incide significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.

**Gráfico 2:**

**Correlación causal de las variables gestión gerencial y calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.**

			GESTIÓN GERENCIAL	CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD
Rho de Spearman	GESTIÓN GERENCIAL	Coeficiente de correlación	1,000	,599**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD	Coeficiente de correlación	,599**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

**Fuente:** Resultados obtenidos del SPSS V 23

**Interpretación:** En el gráfico 2 que contienen datos obtenidos de SPSS v23 se observa que la variable gestión gerencial incide significativamente en la calidad de

los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017 en el nivel 0,01 (bilateral), porque el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Rho de Spearman es  $r = ,599$ , con un sig. (Bilateral) ,000. En consecuencia se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

### 3.1.2. Prueba de hipótesis específicas

**H1: Existe incidencia directa significativa de la dimensión planeación de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.**

#### Gráfico 3

**Correlación causal de la dimensión planeación de la gestión gerencial y la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.**

			CAPACIDAD	CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD
Rho de Spearman	PLANEACION	Coeficiente de correlación	1,000	,489**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD	Coeficiente de correlación	,489**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

**Fuente:** Resultados obtenidos del SPSS V 23

**Interpretación:** En el gráfico 3 que contienen datos obtenidos de SPSS v23 se observa que la dimensión planeación de la gestión gerencial incide significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque el coeficiente de contingencia

del estadístico de prueba Spearman es  $r = ,489$ , con un sig (bilateral)  $,000$ . En consecuencia se acepta la hipótesis específica H1

**H2: Existe incidencia directa significativa de la dimensión organización de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.**

**Gráfico 4**

**Correlación causal de la dimensión organización de la gestión gerencial y la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.**

			LIDERAZGO	CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD
Rho de Spearman	ORGANIZACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,430**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD	Coefficiente de correlación	,430**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

**Fuente:** Resultados obtenidos del SPSS V 23

**Interpretación:** En el gráfico 4 que contienen datos obtenidos de SPSS v23 se observa que la dimensión organización de la gestión gerencial incide significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es  $r = ,430$ , con un sig (bilateral)  $,000$ . En consecuencia se acepta la hipótesis específica H2.



**H3: Existe incidencia directa significativa de la dimensión dirección de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.**

**Gráfico 5**

**Correlación causal de la dimensión dirección de la gestión gerencial y la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.**

			PERSONAL	CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD
Rho de Spearman	DIRECCIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,364**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	80	80
	CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD	Coeficiente de correlación	,364**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	80	80

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

**Fuente:** Resultados obtenidos del SPSS V 23

**Interpretación:** En el gráfico 5 que contienen datos obtenidos de SPSS v23 se observa que la dimensión dirección de la gestión gerencial incide significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es  $r = ,364$ , con un sig (bilateral)  $,001$ . En consecuencia se acepta la hipótesis específica H3.

**H4: Existe incidencia directa significativa de la dimensión control de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.**

**Gráfico 6**

**Correlación causal de la dimensión control de la gestión gerencial y la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.**

			SATISFACCIÓN	CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD
Rho de Spearman	CONTROL	Coeficiente de correlación	1,000	,507**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD	Coeficiente de correlación	,507**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

**Fuente:** Resultados obtenidos del SPSS V 23

**Interpretación:** En el gráfico 5 que contienen datos obtenidos de SPSS v23 se observa que la dimensión control de la gestión gerencial incide significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es  $r = ,507$ , con un sig (bilateral)  $,000$ . En consecuencia se acepta la hipótesis específica H4.

**H5: Existe incidencia directa significativa de la dimensión liderazgo de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.**

**Gráfico 7**

**Correlación causal de la dimensión liderazgo de la gestión gerencial y la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.**

			RESULTADOS	CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD
Rho de Spearman	LIDERAZGO	Coeficiente de correlación	1,000	,316**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	80	80
	CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD	Coeficiente de correlación	,316**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	80	80

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

**Fuente:** Resultados obtenidos del SPSS V 23

**Interpretación:** En el gráfico 7 que contienen datos obtenidos de SPSS v23 se observa que la dimensión liderazgo de la gestión gerencial incide significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es  $r = ,316$ , con un sig (bilateral) ,004. En consecuencia se acepta la hipótesis específica H5.

**H6: Existe incidencia directa significativa de la gestión gerencial en la dimensión accesibilidad de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.**

### Gráfico 8

**Correlación causal de la gestión gerencial y la dimensión accesibilidad de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.**

		GESTIÓN GERENCIAL	ACCESIBILIDAD
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,391**
	GESTIÓN GERENCIAL Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
ACCESIBILIDAD	Coeficiente de correlación	,391**	1,000
	ACCESIBILIDAD Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

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

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS V 23

**Interpretación:** En el gráfico 8 que contienen datos obtenidos de SPSS v23 se observa que la gestión gerencial incide significativamente en la dimensión accesibilidad de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es  $r = ,391$ , con un sig (bilateral) ,000. En consecuencia se acepta la hipótesis específica H6.

**H7: Existe incidencia directa significativa de la gestión gerencial en la dimensión agilidad de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.**

### Gráfico 9

**Correlación causal de la gestión gerencial y la dimensión agilidad de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.**

		GESTIÓN GERENCIAL	AGILIDAD
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,384**
	GESTIÓN GERENCIAL Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
	Coeficiente de correlación	,384**	1,000
	AGILIDAD Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

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

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS V 23

**Interpretación:** En el gráfico 9 que contienen datos obtenidos de SPSS v23 se observa que la gestión gerencial incide significativamente en la dimensión agilidad de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es  $r = ,384$ , con un sig (bilateral) ,000. En consecuencia se acepta la hipótesis específica H7.

**H8: Existe incidencia directa significativa de la gestión gerencial en la dimensión oportunidad de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.**

**Tabla 10**

**Correlación causal de la gestión gerencial y la dimensión oportunidad de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.**

		GESTIÓN GERENCIAL	OPORTUNIDAD
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,660**
	GESTIÓN GERENCIAL Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
	Coeficiente de correlación	,660**	1,000
	OPORTUNIDAD Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

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

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS V 23

**Interpretación:** En el gráfico 10 que contienen datos obtenidos de SPSS v23 se observa que la gestión gerencial incide significativamente en la dimensión oportunidad de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es  $r = ,660$ , con un sig (bilateral) ,000. En consecuencia se acepta la hipótesis específica H8

**H9: Existe incidencia directa significativa de la gestión gerencial en la dimensión competencia de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.**

**Gráfico 11**

**Correlación causal de la gestión gerencial y la dimensión competencia de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.**

			GESTIÓN GERENCIAL	COMPETENCIA
Rho de Spearman	GESTIÓN GERENCIAL	Coeficiente de correlación	1,000	,402**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		80	80
	COMPETENCIA	Coeficiente de correlación	,402**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		80	80	

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

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS V 23

**Interpretación:** En el gráfico 11 que contienen datos obtenidos de SPSS v23, se observa que la gestión gerencial incide significativamente en la dimensión competencia de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en

el 2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Rho de Spearman es  $r = ,402$ , con un sig (bilateral) ,000. En consecuencia se acepta la hipótesis específica H9.

**H10: Existe incidencia directa significativa de la gestión gerencial en la dimensión técnica de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.**

**Gráfico 12**

**Correlación causal de la gestión gerencial y la dimensión técnica de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.**

		GESTIÓN GERENCIAL	TECNICA
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,256*
	GESTIÓN GERENCIAL Sig. (bilateral)	.	,022
	N	80	80
	Coeficiente de correlación	,256*	1,000
TECNICA	Sig. (bilateral)	,022	.
	N	80	80

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

**Fuente:** Resultados obtenidos del SPSS V 23

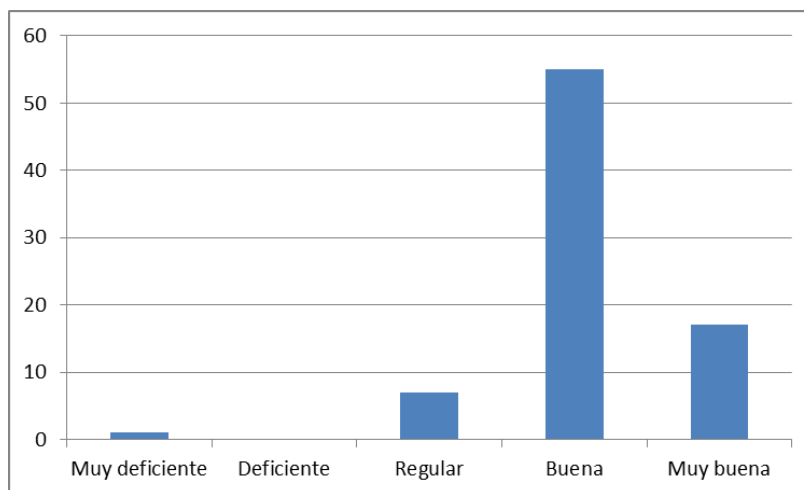
**Interpretación:** En el gráfico 12 que contienen datos obtenidos de SPSS v23 se observa que la gestión gerencial incide significativamente en la dimensión técnica de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Rho de Spearman es  $r = ,256$ , con un sig (bilateral) ,022. En consecuencia se acepta la hipótesis específica H10.

**Nivel de gestión gerencial de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.**

**Gráfico 13**

VARIABLE GESTIÓN GERENCIAL			
Intervalo	Nivel	Cantidad	%
0 - 15	Muy deficiente	1	1%
16 - 30	Deficiente	0	0%
31 - 45	Regular	7	9%
46 - 60	Buena	55	69%
61 - 75	Muy buena	17	21%
		80	100%

**Fuente:** Resultados obtenidos del aplicativo Excel



**Fuente:** Resultados obtenidos del gráfico 8

**Descripción:**

Podemos observar en el gráfico 13 y gráfico que el nivel de la variable gestión gerencial de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, es predominantemente buena con un 69% determinado por 55 de los 80 trabajadores encuestados seguido del nivel muy bueno con un 21% determinado por 17 encuestados, regular con un 9% determinado por 7 encuestados y un nivel muy deficiente con un 1% determinado por 1 encuestado

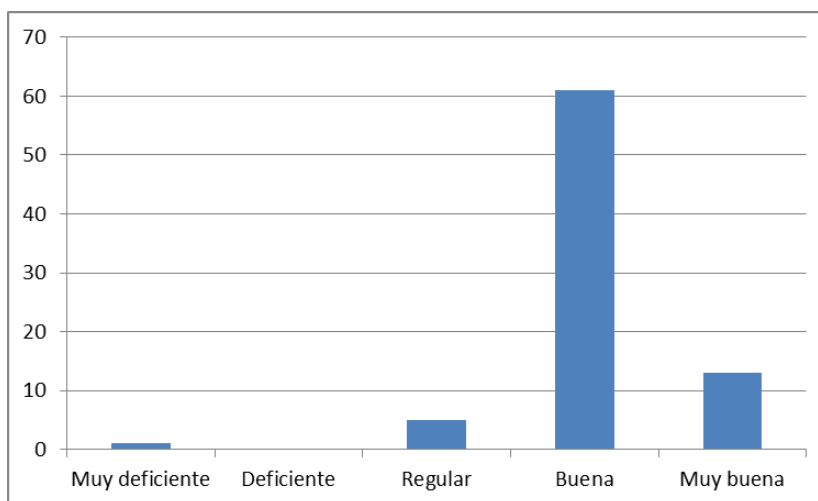


## Nivel de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017

Tabla 14

VARIABLE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD			
Intervalo	Nivel	Cantidad	%
0 -15	Muy deficiente	1	1.25%
16 - 30	Deficiente	0	0.00%
31 - 45	Regular	5	6.25%
46 - 60	Buena	61	76.25%
61 - 75	Muy buena	13	16.25%
		80	100.00%

Fuente: Resultados obtenidos del aplicativo Excel



Fuente: Resultados obtenidos del Gráfico 9

### Descripción:

Podemos observar en la gráfico 14 que el nivel de la variable calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, es predominantemente buena con un 76.25% determinado por 61 de los 80 trabajadores encuestados seguido del nivel muy bueno con un 16.25% determinado por 13 encuestados, regular con un 6.25% determinado por 5 encuestados y un nivel muy deficiente con un 1.25% determinado por 1 encuestado.

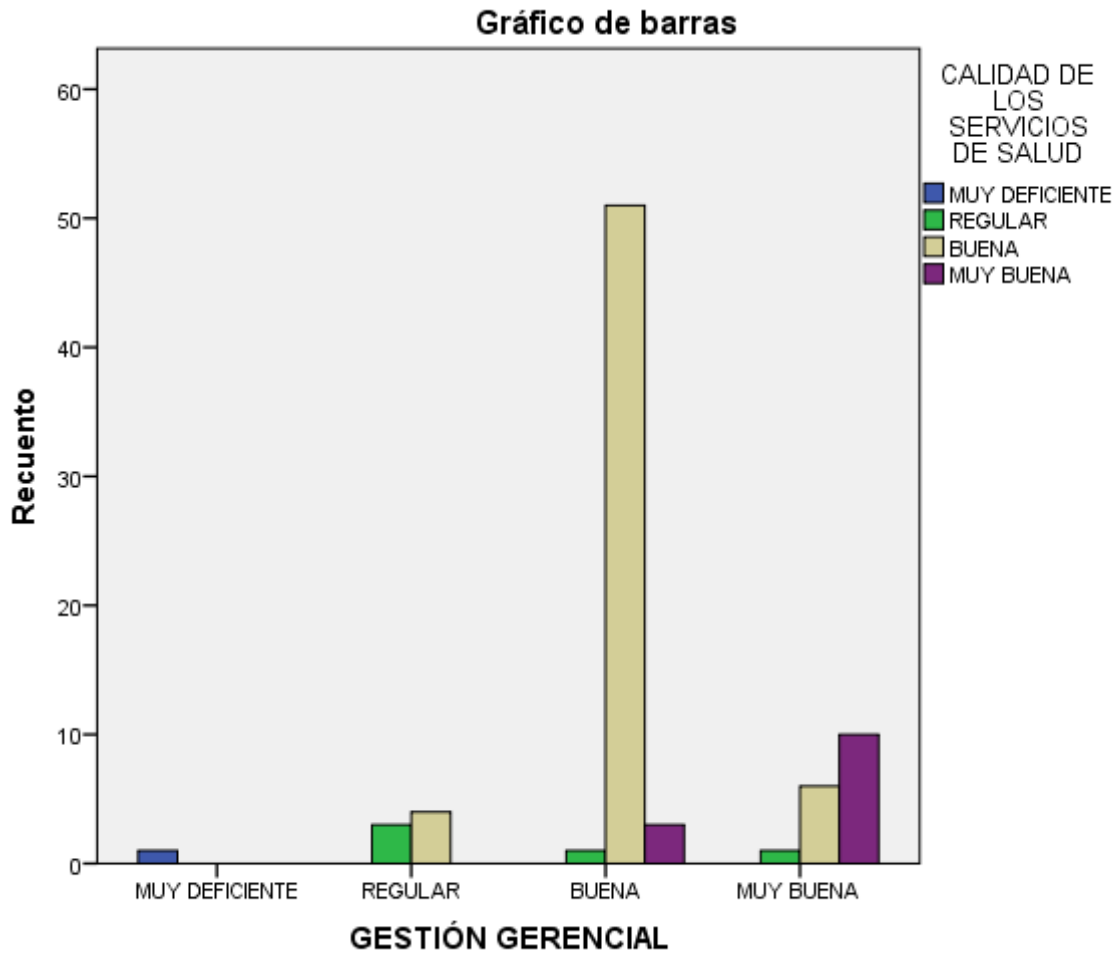
**Nivel gestión gerencial y calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017**

**Gráfico 15**

**Tabla cruzada GESTIÓN GERENCIAL \*CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

			CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD				Total
			MUY DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	
GESTIÓN GERENCIAL	MUY DEFICIENTE	Recuento	1	0	0	0	1
		Recuento esperado	,0	,1	,8	,2	1,0
		% del total	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%
	REGULAR	Recuento	0	3	4	0	7
		Recuento esperado	,1	,4	5,3	1,1	7,0
		% del total	0,0%	3,8%	5,0%	0,0%	8,8%
	BUENA	Recuento	0	1	51	3	55
		Recuento esperado	,7	3,4	41,9	8,9	55,0
		% del total	0,0%	1,3%	63,8%	3,8%	68,8%
	MUY BUENA	Recuento	0	1	6	10	17
		Recuento esperado	,2	1,1	13,0	2,8	17,0
		% del total	0,0%	1,3%	7,5%	12,5%	21,3%
Total	Recuento	1	5	61	13	80	
	Recuento esperado	1,0	5,0	61,0	13,0	80,0	
	% del total	1,3%	6,3%	76,3%	16,3%	100,0%	

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS V 23



**Fuente:** Resultados obtenidos del SPSS V 23

**Descripción:** En el gráfico 8 se observa que el 63.8% de los trabajadores perciben un nivel bueno en gestión gerencial y calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017, determinado por 51 encuestados de un total de 80; en tanto que el 12.5% de los trabajadores perciben un nivel muy bueno (10 encuestados), seguido de un 3.8% que opinan que es regular (3 encuestados) y 1.3% que es muy deficiente (1 encuestado). También se observa que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es  $S = 0.599$ , con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ); demostrándose que la gestión gerencial incide muy significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.

#### IV. DISCUSIÓN

Vistos los resultados de la presente investigación realizaremos la discusión de los mismos:

Referente al primer resultado podemos decir que la gestión gerencial incide significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017 en el nivel 0,01 (bilateral), porque el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es  $r = 0,599$ , con un sig. (Bilateral)  $< 0,000$ . En consecuencia se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. En general el resultado mencionado anteriormente nos permite absolver el problema formulado en la investigación, confirmar nuestra hipótesis de trabajo y dar por sentado nuestro propósito general; Bueno, al comienzo de este trabajo, nuestra pregunta era ¿Cuál es la incidencia de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017?, antes de que este problema se describiera como una hipótesis de que “La gestión gerencial incide significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017” y como hipótesis nula que “La gestión gerencial no incide significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017”; por lo tanto, y con respecto al resultado obtenido y discutido, la hipótesis de investigación es aceptada y la hipótesis nula es rechazada. De la misma manera, nuestro objetivo general se logra al alcanzar “Determinar la incidencia de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017”.

Con respecto a este resultado, es importante señalar que confirmamos nuestra hipótesis de investigación observando completamente los canones científicos, habiendo establecido en nuestra investigación que entre la variable gestión gerencial y calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017, existe una correlación directa o positiva altamente significativa.

Este resultado guarda coherencia con lo enunciado por Crosby (1988), en cuanto a que la gerencia es “el arte de hacer que las cosas ocurran”. Esto quiere decir, que la combinación de ambas es lo que se denomina gestión gerencial, donde se trata de hacer que las cosas ocurran mediante recursos básicos y valiosos.

Que las cosas ocurran, lo interpretamos adecuando conceptos modernos de gestión pública, relacionados a una gestión para resultados, para ello es preciso fijarse objetivos estratégicos y metas medibles de tal manera que se pueda hacer una evaluación desde la más sencilla como es la de costo-beneficio. Como todos sabemos las entidades públicas siempre necesitan de mayores recursos que los que anualmente se les otorga o se adquiere de diversas fuentes de financiamiento. Ante esta escasez de recursos surge la planificación estratégica que prioriza proyectos y actividades considerando el cierre de brechas; es decir tres elementos importantes las necesidades, las demandas de la sociedad y la oferta que da el Estado, se deben implementar tácticas y políticas en el más alto nivel de la entidad a través de planes de acción que logren una adecuada práctica de las labores necesarias para que se concrete.

La gestión gerencial es el proceso de encaminar las divisiones de una empresa en dirección a los objetivos que se han planteado para cada una de éstas; ello mediante planes y programas que garanticen un adecuado desarrollo de las operaciones y actividades (planificación táctica), lo que va a permitir a los miembros contribuir en el logro de los objetivos, Gutiérrez (2011).

En lo concerniente a los resultados específicos, tenemos que a dimensión planeación de la gestión gerencial incide significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba

Spearman es  $r=,489$ , con un sig (bilateral)  $,000$ . En consecuencia se acepta la hipótesis específica H1

Esto permite aceptar la primera hipótesis específica de nuestra investigación, a través de la cual se postuló tentativamente que “Existe incidencia directa significativa de la dimensión planeación de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017, de igual forma nos permite dar por alcanzado el primero de nuestros objetivos específicos a través del cual nos establecimos “Determinar la incidencia de la dimensión planeación de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.

La incidencia de esta dimensión se demuestra cuando ante la pregunta si se formulan, implementan y evalúan las actividades en concordancia con el plan operativo institucional, los encuestados respondieron casi siempre con un 45.00% (36 trabajadores), siempre con un 42.50% (34 trabajadores), a veces con un 11.25% (9 trabajadores) y nunca con un 1.25% (1 trabajador).

Este resultado es consistente con la definición de que la planificación implica que los gerentes van a pensar con anterioridad sus metas y las acciones que realizarán para lograrlas, basándose en métodos y planes. Los planes envuelven los objetivos de la organización y diseñan las tácticas a realizar para poder alcanzarlos; pues son estos los que guiarán a la organización.

El segundo resultado específico, refiere que la dimensión organización de la gestión gerencial incide significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es  $r=,430$ , con un sig (bilateral)  $,000$ . En consecuencia se acepta la hipótesis específica H2.

Este resultado confirma la segunda hipótesis específica de nuestra investigación, por la cual se postuló tentativamente que " Existe incidencia directa significativa de la dimensión organización de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017, da por hecho el segundo de los objetivos específicos, a través del cual se propuso "Identificar la incidencia de la dimensión organización de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017".

La obtención de este resultado se condice con las respuestas respecto a si se cuentan con planes estratégicos, operativo actualizados, los encuestados respondieron siempre con un 62.50% (50 trabajadores), casi siempre con un 27.50% (22 trabajadores), a veces con un 8.75% (7 trabajadores) y nunca con un 1.25% (1 trabajador).

Además estamos convencidos que sin una estructura organizativa adecuada a la realidad de cada ámbito donde se tenga que hacer gestión de los servicios de salud, es poco lo que se podrá avanzar para mejorar la calidad de vida de los pobladores sobre todo de aquellos que habitan en áreas geográficas de difícil acceso.

El tercer resultado específico es que la dimensión dirección de la gestión gerencial incide significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es  $r = .364$ , con un sig (bilateral) ,001. En consecuencia se acepta la hipótesis específica H3.

A través de este resultado se acepta la tercera hipótesis específica de nuestra investigación, postulándose tentativamente que "Existe incidencia

directa significativa de la dimensión dirección de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017”, y también permite dar por logrado el tercero de los objetivos específicos a través del cual se propuso “Determinar si la incidencia de la dimensión dirección de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.

Este contexto se refleja en la respuesta a la pregunta si se cuenta con mecanismos o normas adecuadas para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, y evaluación de personal, los encuestados respondieron siempre y casi siempre con un 41.25% (33 trabajadores), a veces con un 15.00% (12 trabajadores), y nunca con un 2.50% (2 trabajadores).

Aquí es donde resulta fundamental saber a dónde vamos, tener una visión de la entidad, a qué escenario futuro queremos llegar y quien nos conduce a ese escenario sin perder la brújula.

El cuarto resultado específico es que la dimensión control de la gestión gerencial incide significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es  $r_s = 0,507$ , con un sig. (bilateral)  $< 0,000$ . En consecuencia se acepta la hipótesis específica H4.

A través de este resultado se acepta la cuarta hipótesis específica de nuestra investigación, postulándose tentativamente que “Existe incidencia directa significativa de la dimensión control de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017”, y también permite dar por logrado el cuarto de los objetivos específicos a través del cual se propuso “Determinar la incidencia de la dimensión control



de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017”, siendo contundente la respuesta obtenida respecto a si se miden periódicamente la eficacia en la prestación de sus servicios y en la gestión, los encuestados respondieron siempre con un 47.50% (38 trabajadores), a veces con un 30.00% (24 trabajadores), casi siempre con un 21.25% (17 trabajadores), y nunca con un 1.25% (1 trabajador).

No estamos ajenos a los actos de corrupción, más bien pareciera que nos estamos acostumbrando a ellos y no nos alarmamos tanto cuando algún alto funcionario es denunciado por negociación incompatible, colusión o fraude entre otros delitos, pero no por ello debemos bajar la guardia; tenemos que reaccionar y luchar contra esta lacra, de allí la importancia de controlar las acciones que se ejecuten para garantizar una gestión transparente y responsable.

El quinto resultado específico es la dimensión liderazgo de la gestión gerencial incide significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es  $r = 0,316$ , con un sig (bilateral) ,004. En consecuencia se acepta la hipótesis específica H5.

A través de este resultado se acepta la quinta hipótesis específica de nuestra investigación, postulándose tentativamente que “Existe incidencia directa significativa de la dimensión liderazgo de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017”, y también permite dar por logrado el quinto de los objetivos específicos a través del cual se propuso “Determinar la incidencia de la dimensión liderazgo de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017” por lo que se debe considerar la respuesta obtenida respecto a si existe estimulación a los trabajadores por parte de

los jefes, los encuestados respondieron casi siempre con un 56.25% (45 trabajadores), siempre con un 36.25% (29 trabajadores), a veces con un 6.25% (5 trabajadores) y nunca con un 1.25% (1 trabajador).

Un buen mando con comunicación asertiva y que sepa estimular a sus subordinados para alcanzar las metas, lograr los objetivos y obtener los resultados esperados es garantía de una buena gestión gerencial y en el sector salud a la luz de nuestra investigación parece ser una realidad.

Los otros resultados específicos se refieren a la influencia de la gestión gerencial en cada una de las dimensiones de la calidad de los servicios de salud y se observa que la variable independiente gestión gerencial incide significativamente en cada una de ellas como mostramos a continuación sin mayores comentarios o análisis puesto que estos resultados nos lleva a deducir lo que expresamos para las demás hipótesis específicas ya en comento anterior superior.

La gestión gerencial incide significativamente en la dimensión accesibilidad de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es  $r_s = 0,391$ , con un sig (bilateral) ,000. En consecuencia se acepta la hipótesis específica H6.

La gestión gerencial incide significativamente en la dimensión agilidad de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es  $r_s = 0,384$ , con un sig (bilateral) ,000. En consecuencia se acepta la hipótesis específica H7.

La gestión gerencial incide significativamente en la dimensión oportunidad de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el

2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es  $r = ,660$ , con un sig (bilateral) ,000. En consecuencia se acepta la hipótesis específica H8.

La gestión gerencial incide significativamente en la dimensión competencia de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es  $r = ,402$ , con un sig (bilateral) ,000. En consecuencia se acepta la hipótesis específica H9.

La gestión gerencial incide significativamente en la dimensión técnica de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es  $r = ,256$ , con un sig (bilateral) ,022. En consecuencia se acepta la hipótesis específica H10.

Para finalizar, el 63.8% de los trabajadores perciben un nivel bueno en gestión gerencial y calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017, determinado por 51 encuestados de un total de 80; en tanto que el 12.5% de los trabajadores perciben un nivel muy bueno (10 encuestados), seguido de un 3.8% que opinan que es regular (3 encuestados) y 1.3% que es muy deficiente (1 encuestado). También se observa que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es  $r = 0.599$ , con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ); demostrándose que la gestión gerencial incide muy significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.

Estos niveles representan muchos puntos de vista de acuerdo al contexto al que se desea aplicar.

La mayoría define a la eficiencia relacionada con dos términos eficacia y efectividad; en donde la eficacia es el efecto de una determinada acción que tiene como objetivo perfeccionar la atención del paciente. Mientras la efectividad es de que manera un método o procedimiento funciona adecuadamente. (Corella, 1996).

Los servicios de calidad en salud es el producto final de la relación que guarda los requisitos administrativos, deontológicos, éticos y legales, comparada con la evaluación realizada por los usuarios. La evaluación se hace en varios niveles que a continuación se menciona. (OMS, 2009).

En uno de los primeros niveles de evaluación está considerado un enfoque integral, donde incluye políticas, planes o proyectos. Para este nivel se utiliza el FESP (Funciones Esenciales de Salud Pública) para evaluar la calidad. (OMS, 2009).

El segundo nivel es una evaluación de fortalezas y debilidades de la calidad de servicio, para lo cual se utiliza EPRC (Modelo de estructura, proceso, resultado y contexto). khon (1999).

En el tercer nivel la evaluación se realiza de manera específica para calidad de servicio de un usuario en particular y se utiliza evaluación de la atención del caso. khon (1999).

En el sistema de salud peruano se vislumbra un alto grado de fragmentación, con una parte de la población no cubierta y grandes brechas de cobertura entre los individuos efectivamente alcanzados por la calidad; por lo que nos queda un largo camino por recorrer. Sin embargo a la luz de vuestro estudio podríamos decir que en la Red de Salud de Otuzco las cosas están cambiando para mejor.

## **V. CONCLUSIONES**

- 5.1 .La gestión gerencial incide directa y significativamente en la calidad de servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.
- 5.2 .Existe incidencia directa significativa de la dimensión planeación de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.
- 5.3 .Existe incidencia directa significativa de la dimensión organización de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.
- 5.4 .Existe incidencia directa significativa de la dimensión dirección de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.
- 5.5 .Existe incidencia directa significativa de la dimensión control de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.
- 5.6 .Existe incidencia directa significativa de la dimensión liderazgo de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.
- 5.7 .Existe incidencia directa significativa de la gestión gerencial en la dimensión accesibilidad de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.
- 5.8 Existe incidencia directa significativa de la gestión gerencial en la dimensión agilidad de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.

- 5.9 Existe incidencia directa significativa de la gestión gerencial en la dimensión oportunidad de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.
- 5.10 Existe incidencia directa significativa de la gestión gerencial en la dimensión oportunidad de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.
- 5.11 Existe incidencia directa significativa de la gestión gerencial en la dimensión competencia de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.
- 5.12 Existe incidencia directa significativa de la gestión gerencial en la dimensión técnica de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.
- 5.13 .El nivel de la variable gestión gerencial en la Red de Salud Otuzco, 2017, es predominantemente buena con un 69% determinado por 55 de los 80 trabajadores encuestados seguido del nivel muy bueno con un 21% determinado por 17 encuestados, regular con un 9% determinado por 7 encuestados y un nivel muy deficiente con un 1% determinado por 1 encuestado.
- 5.14 .El nivel de la variable calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017, es predominantemente buena con un 76.25% determinado por 61 de los 80 trabajadores encuestados seguido del nivel muy bueno con un 16.25% determinado por 13 encuestados, regular con un 6.25% determinado por 5 encuestados y un nivel muy deficiente con un 1.25% determinado por 1 encuestado.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Al concluir la presente investigación científica proponemos las siguientes sugerencias:

- 6.1. Al Gerente y a los funcionarios responsables de las Jefaturas de la Red de Salud de Otuzco, a implementar los correctivos necesarios en la planificación, organización y control: como etapas del proceso de gestión y como estrategia para la mejora en la problemática encontrada.
- 6.2. Al Gerente de la Red de Salud de Otuzco: Los servicios de salud deben estar centrados en el paciente. El sistema de salud debe honrar al paciente como individuo, respetando sus decisiones, su cultura, su contexto social y familiar y su estructura de preferencias y necesidades específicas, teniendo como pilares fundamentales la individualidad de la atención, la información (definido como la capacidad de saber qué, entender por qué y entender por qué).
- 6.3. Al Gerente de la Red de Salud de Otuzco: programar inversión en la formación de sus empleados, en técnicas de atención al cliente y las motivaciones para reemplazar la indiferencia por el entusiasmo, a menudo se exagera en creer que los empleados poseen capacidad innata para la atención del paciente o se considera que la rotación del personal es tan alta que la formación de los empleados es un dinero perdido.
- 6.4. Al Ministro de Salud se le sugiere introducir un sistema de información en salud, para que exista un mejor control, administración y regulación para que se cumpla adecuadamente con la calidad de estos servicios que están proyectados primordialmente para las personas más pobres de la población del Estado peruano

ofreciendo entonces una atención oportuna, eficiente y eficaz en el cumplimiento de los lineamientos de la normatividad legal vigente.

6.5. Al Gobernador Regional de La Libertad se le recomienda priorizar las inversiones en salud considerando las brechas existentes así como su alineamiento con el Plan Estratégico Institucional.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Becerril-Montekio, V; Valenzuela, A., & Velázquez, A. (2008). *Mapa del sistema de salud de Perú*. México: Fundación Mexicana para la Salud.
- Brook, R.H.; Mc Glynn E.A. & Shekelle P.G. (2000). *Defining and measuring quality of care: a perspective from US researchers*. 281-295.
- Comité Internacional de la Cruz Roja (2006). *Los servicios de salud en el nivel primario*. Ginebra: Cruz Roja.
- Corella, J.M. (1996). *La Gestión de servicios de salud*. Madrid: Díaz de Santos.
- Cruces, G. (2006). *Protección social y sistemas de salud*. Recuperado de: <http://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/cruces2.pdf>.
- Fabregas, T.C. (2012). *inequidades en la calidad de servicios de salud en Latinoamérica y el Caribe*. Recuperado de [http://www.bioeticachile.cl/felaibe/documentos/Simposio\\_inequidades\\_salud.pdf](http://www.bioeticachile.cl/felaibe/documentos/Simposio_inequidades_salud.pdf)
- Gonzalez, C. A. (1996). *Manual de mantenimiento de los servicios de salud*. Recuperado de <http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s17391es/s17391es.pdf>.
- Gonzales, E. C. (2002). *Desigualdad e ingobernabilidad en el Perú, 2002*. Recuperado de

<http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/peru/iep/estado/gonza.pdf>.

Khon, LT; Corrigan JM & Donaldson M. (1999), *To err is human: Building a safer health system*. Washington, D. C.: Institute of Medicine/National Academy Press.

Morales, G.C. (2009), *Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud en Mistrato Risaralda* (2009). Rescatado de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>.

Ocampo-Rodríguez, M. V., Betancourt-Urrutia V. F., Montoya-Rojas J. P. & Bautista-Botton D. C. (2013). *Sistemas y modelos de salud, su incidencia en las redes integradas de servicios de salud*. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-70272013000100008](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272013000100008).

Organización Mundial de la Salud (2006). *Desafíos de la gestión de los recursos humanos en la salud*. Recuperado de: [http://www.observatoriorh.org/sites/default/files/webfiles/fulltext/DesafiosGestionHR\(esp\).pdf](http://www.observatoriorh.org/sites/default/files/webfiles/fulltext/DesafiosGestionHR(esp).pdf).

Organización Mundial de la Salud (2009). *Marco conceptual de la clasificación internacional para la seguridad del paciente*. Ginebra: OMS.

Región Informa (2016), “Sector Salud es prioridad actual en la región La Libertad”. Recuperado de:

<http://www.regionlalibertad.gob.pe/noticias/nacionales/6397-sector-salud-es-prioridad-actual-en-la-region-la-libertad>.

Sánchez Rivas, A.; Mosquera Castro, B. & Fuentes González, Y.(2012). *La calidad de servicios y su incidencia en la calidad de vida: un enfoque desde la relación ciencia, tecnología y sociedad*. Recuperado de [www.eumed.net/rev/cccss](http://www.eumed.net/rev/cccss).

Universidad del Rosario (2009). *Un nuevo concepto en la calidad de servicios de salud: Hospitalidad y Ciencia*, rescatado de <http://www.urosario.edu.co/Universidad-Ciencia-Desarrollo/ur/Fasciculos-Anteriores/Tomo-IV-2009/Fasciculo-16/ur/Un-nuevo-concepto-en-la-prestacion-de-servicios-de/>.

## ANEXO 1: ARTÍCULO CIENTÍFICO

### 1. TÍTULO

Incidencia de la gestión gerencial en la calidad de servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.

### 2. AUTOR

Nombres y Apellidos: Br. Maythe Medalit Moreno Milachay.

Correo electrónico: [m\\_maythe@hotmail.com](mailto:m_maythe@hotmail.com)

Afiliación institucional: Estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

### 3. RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la incidencia de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco en el año 2017 y validar la hipótesis de que la gestión gerencial incide significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco. El tipo de estudio es no experimental, el diseño de estudio es correlacional, causal de corte transversal y los métodos de investigación aplicados fue el deductivo e inductivo. Se trabajó con una muestra de 80 servidores entre trabajadores nombrados bajo el régimen laboral establecido en el Decreto Legislativo N° 276 y trabajadores contratados mediante Contrato Administrativo de servicios -CAS; se han empleado dos cuestionarios confiables y debidamente validados. La confiabilidad del instrumento gestión gerencial es: Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0.846$ , que se considera como bueno y la confiabilidad del instrumento calidad en el servicio de atención es: Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0.850$ , que se considera también como bueno. Para la recolección de datos de las variables en estudio se procesó la información a través del software de estadística para ciencias sociales (SPSS v.23), los resultados son presentados en las figuras y gráficos estadísticas. Se procesó la información y aplicó las pruebas estadísticas correspondientes, siendo presentados en figuras y gráficos, obteniendo como resultado que entre la variable gestión gerencial y calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, existe una correlación causal directa altamente significativa al nivel 0.01 (bilateral) debido a que el coeficiente de Spearman es ,599 y un sig (bilateral) de ,000. En consecuencia, se

aprueba la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula de nuestro estudio de investigación. El nivel que predomina en la gestión gerencial en la Red de Salud Otuzco, 2017 es Bueno con un 68.8%. Asimismo el nivel de calidad de los servicios de salud es también bueno con el 76.3%.

4. PALABRAS CLAVE

Gestión Gerencial, Calidad, Servicios de Salud, Planeación, Organización, Dirección, Control y Liderazgo.

5. ABSTRACT

The present investigation was developed with the objective of determining the incidence of management management in the quality of health services in the Otuzco Health Network, 2017 and to validate the hypothesis that managerial management has a significant impact on the quality of health services. health in the Otuzco Health Network, 2017. The type of study is non-experimental, the study design is correlational, causal of cross-section and the applied research methods were deductive and inductive. We worked with a sample of 80 servers between workers appointed under the labor regime established in Legislative Decree No. 276 and workers hired through the administrative contract of services -CAS; two reliable and properly validated questionnaires have been used. The reliability of the management management tool is: Cronbach's alpha:  $\alpha = 0.846$ , which is considered as good and the reliability of the quality instrument in the attention service is: Cronbach's alpha:  $\alpha = 0.850$ , which is also considered good. For the data collection of the variables under study, the information was processed through the statistical software for social sciences (SPSS v.23) the results are presented in tables and statistical figures. The information was processed and applied the corresponding statistical tests, being presented in tables and graphs, obtaining as a result that between the variable managerial management and quality of the health services in the Otuzco Health Network, 2017 there is a highly significant direct or positive correlation at the 0.01 level (bilateral) because the Spearman coefficient is 599 and a sig (bilateral) of, 000. Consequently, the research hypothesis is approved and the null hypothesis of our research study is rejected. The level that predominates in

managerial management in the Otuzco Health Network, 2017 is good with 68.8%. Likewise, the level of quality of health services is also good but with regularity with 76.3%.

#### 6. KEY WORDS

Management, quality, health services, planning, organization, management, control, leadership.

#### 7. INTRODUCCIÓN

El presente estudio se encuentra ubicado en la línea de investigación de Dirección. En el ámbito nacional existen estudios realizados, sobre la Política Nacional de Salud. El ente rector de la salud del Perú, indica que la política pública en el país se instauro muy tarde con una modalidad diferente. El Congreso Nacional de Salud Pública corrobora lo antes enunciado manifestando que en nuestro país no se ejecutan acciones en el marco de una política sanitaria sino que ante determinado problema relacionado con la salud se reacciona por el estímulo de solucionar la emergencia suscitada. La mala eficiencia en los servicios de salud se debe muchas veces a los elevados costos, mala gestión por parte de las entidades locales así como de las de redes de servicios de salud con calidad, deficiencias en la vigilancia y control de las enfermedades, e insuficiencia en el flujo económico o de recursos; por todo lo antes mencionado el sustento financiero, el aumento de los costos en las redes y las calidades en salud es un tema importante en naciones tales como Republica Dominicana, Brasil, Nicaragua y Costa Rica. En países como El Salvador, Chile, Perú, Ecuador y Panamá estos problemas se debe al déficit de recursos materiales así como los recursos humanos, debido a una mala gestión de los sistemas regionales de salud. Es importante el trabajo realizado por Conde (2017), en su tesis de Evaluación de una red integrada de servicios de salud en Colombia, donde Concluye que la evaluación de la red, permitió evidenciar el impacto en reducción de los tiempos de remisión de pacientes, disminuyendo la fragmentación y la continuidad en atención en salud; Silva (2013), en su estudio Aplicación de gestión por procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del Hospital Dr. Eduardo Pereira, el caso peruano y sobre todo en el ámbito regional aun es lento el proceso de implementación del pilar denominado gestión por procesos debido a

una falta de capacitación a los operadores o gestores del sector público; Vargas (2012), en la investigación titulada Barreras en el acceso a la atención en salud en modelos de competencia gestionada: Un estudio de caso Colombia, señala que en las contrataciones públicas deben efectuarse mediante un proceso que sea rápido, las entidades del Estado deberían adquirir software que contengan toda la información referente a las contrataciones; Agudelo (2011), en la investigación denominada Sistema de salud en Colombia: 20 años de logros y problemas. La investigación prepondera el hecho de que el sistema de salud ha logrado suscitar mejorar el acceso a los servicios de familias y ciudadanos de bajos recursos económicos, sin embargo ha de señalarse que persisten ciertas desigualdades producto de las brechas de cobertura de salud, viéndose afectado el sistema de salud en base a los ingresos de la población; Jiménez (2017), realizó el trabajo Efectos de la gestión en la calidad del servicio a usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS) – Lima, concluye que es conveniente que a nivel del Seguro Integral de Salud se optimice la supervisión y control de servicios que se dan en los diferentes establecimientos del MINSA, toda vez que actualmente deben mejorarse e incidir directamente en la satisfacción de los usuarios; Luna (2017), llevó a cabo la investigación titulada Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota, 2017, donde concluye que la gestión administrativa y de los procesos tanto de gestión por resultados como de la gestión del conocimiento, ya está implementándose como parte de la modernización de la gestión; Tola (2015), realizó el trabajo Influencia de la Gestión Administrativa en los Servicios de Salud de los Hospitales III de Essalud de la Región Puno -2012, donde señala que para conseguir un manejo administrativo eficiente y eficaz y mejorar la calidad de los servicios de salud es necesario que los jefes de áreas de estas instituciones se actualicen en temas de tecnología; y que sus directores realicen una gestión administrativa en base a proyectos de mejora continua, con el objetivo de alcanzar estándares de calidad relacionado a los servicios de salud; asimismo, Mariño (2014), realizó el trabajo Mejoramiento de la calidad del servicio mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad en la Empresa Mister Dent del Distrito de Trujillo – La Libertad, Año 2014,

demostrando así que aplicando una buena gerencia en la implementación de sistemas de mejora de la calidad de la atención, la productividad de la empresa aumenta. El problema general es establecer la incidencia de la gestión gerencial en la calidad de servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, siendo su objetivo general de la investigación determinar la incidencia de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, cuyos objetivos específicos están orientados a precisar el nivel de gestión gerencial y nivel de calidad de servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, así como la incidencia de las demás dimensiones de cada variable. El estudio se justifica debido a que las instituciones públicas en el sector salud tienen la obligación de aplicar e implementar buenas prácticas para la calidad de los servicios de la salud, para tener mayor satisfacción de los pacientes atendidos y como cumplir con los objetivos planteados por dichos programas.

#### 8. METODOLOGÍA

El diseño del presente estudio fue correlacional transeccional causal, pues se buscó lograr instaurar la vinculación existente entre las variables, y su sentido de causalidad; es decir si entre ambas se suscita una relación de causa a efecto. Se definió como variables de estudio la Gestión Gerencial y la calidad de servicios de salud, como variable independiente y dependiente, respectivamente; las cuales se dividieron en 5 dimensiones: para la primera planeación, organización, dirección y control, y para la segunda accesibilidad, agilidad, oportunidad, competencia y técnica, cada uno de ellas con los indicadores correspondientes, siendo la escala de medición ordinal. Se consideró como poblaciones: a los trabajadores de la Red de Salud Otuzco, teniendo como muestra a ochenta (80) colaboradores que laboran en la red de salud Otuzco, considerado como muestreo no probabilístico. Los instrumentos empleados fueron: la encuesta, que comprendió 25 preguntas validadas por opinión de 10 expertos en el tema, y el formato de guía de análisis de documentos. Las técnicas utilizadas fueron la aplicación del cuestionario mediante la encuesta y el análisis documental. Cabe indicar las muestras fueron confiables en mérito a la determinación del nivel de fiabilidad (Alfa de Cronbach) luego se procesó los datos a través del uso del Programa Estadístico SPSS V 23, y para la determinación de los resultados se aplicó los instrumentos de la Estadística



Descriptiva. La recopilación de los datos fue directa, por lo que no hubo manipulación de los mismos. Cabe resaltar el apoyo del personal administrativo de la Red de Salud Otuzco, quienes brindaron todas las facilidades para la ejecución de la encuesta, por lo que la investigación se realizó con la discreción y confidencialidad que amerita, considerando la finalidad académica del mismo.

## 9. RESULTADOS

Referente al primer resultado podemos decir que la gestión gerencial incide significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el nivel 0,01 (bilateral), porque el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es  $r = 0,599$ , con un sig. (Bilateral)  $< 0,000$ . En consecuencia se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. En general el resultado mencionado anteriormente nos permite absolver el problema formulado en la investigación, confirmar nuestra hipótesis de trabajo y dar por sentado nuestro propósito general; Bueno, al comienzo de este trabajo, nuestra pregunta era ¿Cuál es la incidencia de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017?, antes de que este problema se describiera como una hipótesis de que “La gestión gerencial incide significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017” y como hipótesis nula que “La gestión gerencial no incide significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017”; por lo tanto, y con respecto al resultado obtenido, la hipótesis de investigación es aceptada y la hipótesis nula es rechazada. De la misma manera, nuestro objetivo general se logra al alcanzar “Determinar la incidencia de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017”.

## 10. DISCUSIÓN

Que vistos los resultados de la presente investigación es importante señalar que confirmamos nuestra hipótesis de investigación observando completamente los canones científicos, habiendo establecido en nuestra investigación que entre la variable gestión gerencial y calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, existe una correlación directa o positiva altamente significativa. En el sistema de salud peruano se vislumbra un alto grado de fragmentación, con una

parte de la población no cubierta y grandes brechas de cobertura entre los individuos efectivamente alcanzados por la calidad; por lo que nos queda un largo camino por recorrer. Sin embargo a la luz de vuestro estudio podríamos decir que en la Red de Salud de Otuzco las cosas están cambiando para mejor.

#### 11. CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos de la encuesta a la muestra fueron los esperados, es decir, que la mayoría de trabajadores de la Red de Salud Otuzco encuestados consideraron que la gestión gerencial incide directa y significativamente en la calidad de servicios de salud en la Red de Salud Otuzco; por tanto, resulta necesario que el Gerente y los funcionarios responsables de las Jefaturas de la Red de Salud de Otuzco, a implementen los correctivos necesarios en la planificación, organización y control: como etapas del proceso de gestión y como estrategia para la mejora en la problemática encontrada. Asimismo, las dimensiones definidas han sido consideradas como etapas en el modelo ya que están interrelacionadas con la variable de estudio en mérito a la apreciación de los encuestados, que ha sido corroborado con los trabajos previos y la opinión de los expertos quienes dieron la validez del cuestionario aplicado tanto en contenido como de constructo, lo que ha sido evidenciado en su ejecución. Finalmente, Los servicios de salud deben estar centrados en el paciente. El sistema de salud debe honrar al paciente como individuo, respetando sus decisiones, su cultura, su contexto social y familiar y su estructura de preferencias y necesidades específicas, teniendo como pilares fundamentales la individualidad de la atención, la información.

#### 12. .REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS DEL ARTÍCULO

[Becerril-Montekio, V; Valenzuela, A., & Velázquez, A. \(2008\). Mapa del sistema de salud de Perú. México: Fundación Mexicana para la Salud.](#)

[Brook, R.H.; Mc Glynn E.A. & Shekelle P.G. \(2000\). Defining and measuring quality of care: a perspective from US researchers. 281-295.](#)

[Corella, J.M. \(1996\). La Gestión de servicios de salud. Madrid: Díaz de Santos.](#)

[Cruces, G. \(2006\). Protección social y sistemas de salud. Recuperado de: <http://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/cruces2.pdf>.](#)

Fabregas, T.C. (2012). inequidades en la calidad de servicios de salud en Latinoamérica y el Caribe. Recuperado de [http://www.bioeticachile.cl/felaibe/documentos/Simposio\\_inequidades\\_salud.pdf](http://www.bioeticachile.cl/felaibe/documentos/Simposio_inequidades_salud.pdf)

Gavilano, L. E. (2012). Cibertesis, repositorio de tesis digitales. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3161/1/Podesta\\_gl.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3161/1/Podesta_gl.pdf).

Gonzalez, C. A. (1996).Manual de mantenimiento de los servicios de salud. Recuperado de <http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s17391es/s17391es.pdf>.

Gonzales, E. C. (2002). Desigualdad e ingobernabilidad en el Perú, 2002. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/peru/iep/estado/gonza.pdf>.

Khon, LT; Corrigan JM & Donaldson M. (1999), To err is human: Building a safer health system. Washington, D. C.: Institute of Medicine/National Academy Press.

Morales, G.C. (2009), Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud en Mistrato Risaralda (2009). Rescatado de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>.

Ocampo-Rodríguez, M. V., Betancourt-Urrutia V. F., Montoya-Rojas J. P. & Bautista-Botton D. C. (2013). Sistemas y modelos de salud, su incidencia en las redes integradas de servicios de salud. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-70272013000100008](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272013000100008).

Organización Mundial de la Salud (2006). Desafíos de la gestión de los recursos humanos en la salud. Recuperado de: [http://www.observatoriorh.org/sites/default/files/webfiles/fulltext/DesafiosGestionHR\(esp\).pdf](http://www.observatoriorh.org/sites/default/files/webfiles/fulltext/DesafiosGestionHR(esp).pdf).

Organización Mundial de la Salud (2009). Marco conceptual de la clasificación internacional para la seguridad del paciente. Ginebra: OMS.

Región Informa (2016), “Sector Salud es prioridad actual en la región La Libertad”. Recuperado de: <http://www.regionlalibertad.gob.pe/noticias/nacionales/6397-sector-salud-es-prioridad-actual-en-la-region-la-libertad>.

[Sacristán, J.A.; Badía, X. & Rovira, J. \(1995\). Farmacoeconómica: Evaluación económica de Medicamentos. Madrid: Editores Médicos S.A.](#)

[Sánchez Rivas, A.; Mosquera Castro, B. & Fuentes González. \(2012\). La calidad de servicios y su incidencia en la calidad de vida: un enfoque desde la relación ciencia, tecnología y sociedad. Recuperado de \[www.eumed.net/rev/cccss\]\(http://www.eumed.net/rev/cccss\).](#)

[Universidad del Rosario \(2009\). Un nuevo concepto en la calidad de servicios de salud: Hospitalidad y Ciencia, rescatado de <http://www.urosario.edu.co/Universidad-Ciencia-Desarrollo/ur/Fasciculos-Anteriores/Tomo-IV-2009/Fasciculo-16/ur/Un-nuevo-concepto-en-la-prestacion-de-servicios-de/>.](#)

## ANEXO 2: MATRIZ DE PUNTUACIONES DE LAS VARIABLES

### A. GESTIÓN GERENCIAL

MUESTRA	PLANEACION						NIVEL	ORGANIZACIÓN						NIVEL	DIRECCION						NIVEL	CONTROL						NIVEL	LIDERAZGO						NIVEL	TOTAL	NIVEL variable
	1	2	3	4	5	ST		6	7	8	9	10	ST		11	12	13	14	15	ST		16	17	18	19	20	ST		21	22	23	24	25	ST			
1	3	2	3	3	3	14	Muy buena	3	3	3	3	3	15	Muy buena	2	3	2	2	3	12	Buena	3	3	2	3	2	13	Muy buena	3	3	2	3	3	14	Muy buena	68	Muy buena
2	3	3	3	2	3	14	Muy buena	3	2	2	3	3	13	Muy buena	3	3	3	2	2	13	Muy buena	3	2	2	3	3	13	Muy buena	3	3	3	3	2	14	Muy buena	67	Muy buena
3	3	2	2	3	3	13	Muy buena	2	2	3	2	3	12	Buena	3	2	3	3	2	13	Muy buena	2	3	3	2	2	12	Buena	3	3	2	3	2	13	Muy buena	63	Muy buena
4	2	2	2	2	2	10	Buena	2	2	1	1	2	8	Regular	2	1	2	2	2	9	Regular	2	2	2	2	1	9	Regular	2	2	1	1	1	7	Regular	43	Regular
5	3	2	3	2	3	13	Muy buena	2	3	3	2	2	12	Buena	3	2	2	2	2	11	Buena	2	3	2	3	3	13	Muy buena	2	2	1	1	1	7	Regular	56	Buena
6	3	2	3	3	3	14	Muy buena	3	3	3	3	3	14	Muy buena	1	3	3	3	3	13	Muy buena	3	3	2	3	3	14	Muy buena	2	2	3	1	1	9	Regular	64	Muy buena
7	2	3	3	3	3	14	Muy buena	2	2	3	3	2	12	Buena	3	2	3	3	3	14	Muy buena	1	3	3	3	3	13	Muy buena	3	3	2	2	2	12	Buena	65	Muy buena
8	3	2	1	3	1	10	Buena	3	2	2	3	2	12	Buena	2	2	3	1	3	11	Buena	3	2	2	2	3	12	Buena	3	2	3	2	2	12	Buena	57	Buena
9	2	2	3	3	3	13	Muy buena	2	1	3	3	2	11	Buena	1	2	3	2	1	9	Regular	2	3	2	2	3	12	Buena	1	1	2	1	2	7	Regular	52	Buena
10	3	3	3	3	3	15	Muy buena	3	3	3	3	3	15	Muy buena	3	3	3	3	3	15	Muy buena	3	3	3	3	3	15	Muy buena	3	3	3	3	3	15	Muy buena	75	Muy buena
11	3	2	3	3	3	14	Muy buena	3	2	3	3	3	14	Muy buena	1	2	2	3	3	11	Buena	2	3	2	2	3	12	Buena	3	1	2	0	2	8	Regular	59	Buena
12	2	3	2	2	3	12	Buena	2	1	3	2	2	10	Buena	1	2	3	2	2	10	Buena	3	2	1	2	2	10	Buena	2	1	3	1	0	7	Regular	49	Buena
13	2	3	3	2	3	13	Muy buena	2	3	3	3	3	14	Muy buena	2	2	2	2	2	10	Buena	2	3	3	2	3	13	Muy buena	3	1	2	3	1	10	Buena	60	Buena
14	3	2	3	3	3	15	Muy buena	3	3	3	3	3	15	Muy buena	3	3	3	3	3	15	Muy buena	3	3	3	3	3	15	Muy buena	3	3	3	1	2	12	Buena	72	Muy buena
15	3	3	3	2	3	14	Muy buena	3	3	3	3	3	15	Muy buena	3	2	2	1	3	11	Buena	1	3	2	2	3	11	Buena	2	3	2	2	2	11	Buena	62	Muy buena
16	3	2	3	3	2	13	Muy buena	3	2	3	3	2	13	Muy buena	2	1	2	2	2	9	Regular	2	3	2	3	3	13	Muy buena	1	2	2	2	3	10	Buena	58	Buena
17	2	3	3	3	3	14	Muy buena	2	3	3	2	3	13	Muy buena	1	2	3	3	2	11	Buena	3	3	2	3	3	14	Muy buena	3	3	2	2	2	12	Buena	64	Muy buena
18	3	2	3	3	3	14	Muy buena	2	3	2	2	2	11	Buena	3	2	3	2	3	13	Muy buena	3	3	2	3	3	13	Muy buena	2	3	1	1	2	9	Regular	60	Buena
19	2	3	2	3	3	13	Muy buena	1	2	3	3	2	11	Buena	1	2	3	3	3	12	Buena	2	2	1	2	2	9	Regular	3	3	3	2	2	13	Muy buena	58	Buena
20	3	3	3	3	3	15	Muy buena	1	3	3	3	3	13	Muy buena	1	3	3	3	3	13	Muy buena	3	3	1	2	3	12	Buena	1	3	3	3	3	13	Muy buena	66	Muy buena
21	2	2	3	2	3	12	Buena	2	3	3	2	2	12	Buena	2	1	3	1	3	10	Buena	1	3	1	2	2	9	Regular	2	2	2	1	2	9	Regular	52	Buena
22	2	3	3	3	3	14	Muy buena	3	3	3	3	3	15	Muy buena	3	2	3	3	3	14	Muy buena	3	3	3	3	3	15	Muy buena	3	3	2	2	2	12	Buena	70	Muy buena
23	2	3	2	3	3	13	Muy buena	1	2	2	3	3	11	Buena	3	3	3	2	3	14	Muy buena	1	2	2	2	3	10	Buena	3	2	2	2	2	11	Buena	59	Buena
24	2	3	2	3	3	13	Muy buena	3	2	2	3	3	13	Muy buena	3	2	3	2	3	13	Muy buena	3	2	2	2	3	12	Buena	2	2	2	3	2	11	Buena	62	Muy buena
25	2	1	2	3	3	11	Buena	3	2	2	3	3	13	Muy buena	3	2	3	2	3	13	Muy buena	3	2	2	2	3	12	Buena	0	2	2	2	2	8	Regular	57	Buena
26	2	1	1	1	3	8	Regular	3	3	2	3	3	14	Muy buena	3	2	3	2	3	13	Muy buena	1	2	2	2	3	10	Buena	2	2	2	3	2	11	Buena	56	Buena
27	2	3	2	3	3	13	Muy buena	3	2	2	3	3	13	Muy buena	3	2	3	3	3	14	Muy buena	1	2	2	2	1	8	Regular	2	2	2	2	2	10	Buena	58	Buena
28	2	3	2	3	3	13	Muy buena	2	1	2	2	3	10	Buena	3	3	3	2	3	14	Muy buena	3	2	1	3	1	10	Buena	2	2	2	3	3	12	Buena	59	Buena
29	2	2	3	2	2	11	Buena	2	2	2	2	2	10	Buena	2	2	2	2	2	10	Buena	2	2	2	2	2	10	Buena	2	2	2	2	2	10	Buena	51	Buena
30	1	1	1	1	1	5	Deficiente	2	2	2	1	3	10	Buena	1	1	3	2	1	8	Regular	1	2	3	3	1	10	Buena	2	2	2	3	3	12	Buena	45	Regular
31	2	3	2	3	3	13	Muy buena	3	3	2	3	3	14	Muy buena	3	3	3	3	3	15	Muy buena	1	2	2	2	1	8	Regular	2	2	2	2	2	10	Buena	60	Buena
32	2	2	3	3	3	13	Muy buena	2	2	2	2	2	10	Buena	3	3	3	2	3	14	Muy buena	3	2	3	2	3	13	Muy buena	0	2	2	2	3	9	Regular	59	Buena
33	2	3	2	3	3	13	Muy buena	3	2	2	3	3	13	Muy buena	3	2	2	3	2	12	Buena	3	2	3	2	3	13	Muy buena	3	2	2	2	2	11	Buena	62	Muy buena
34	2	1	3	3	3	12	Buena	2	3	2	3	2	12	Buena	3	3	2	2	3	13	Muy buena	3	2	3	3	2	13	Muy buena	1	2	3	2	3	11	Buena	61	Muy buena
35	2	3	2	3	3	13	Muy buena	3	2	2	3	2	12	Buena	3	3	2	3	3	14	Muy buena	2	2	3	2	2	11	Buena	1	2	3	3	2	11	Buena	61	Muy buena
36	2	2	3	3	3	13	Muy buena	1	2	2	3	2	10	Buena	3	2	1	3	3	12	Buena	3	2	3	2	2	12	Buena	1	2	3	3	3	12	Buena	59	Buena
37	2	2	2	3	3	12	Buena	1	3	2	2	2	10	Buena	1	3	3	3	2	12	Buena	2	2	3	3	2	12	Buena	2	2	2	3	2	11	Buena	57	Buena
38	2	3	3	3	3	14	Muy buena	3	2	2	3	3	13	Muy buena	3	3	3	2	3	14	Muy buena	2	2	2	2	2	10	Buena	2	2	3	3	2	12	Buena	63	Muy buena
39	2	2	2	3	3	12	Buena	3	2	2	3	1	11	Buena	3	2	3	2	3	13	Muy buena	2	0	2	2	2	8	Regular	2	2	2	3	2	11	Buena	55	Buena
40	2	3	3	3	3	14	Muy buena	2	3	1	2	3	11	Buena	3	3	3	1	2	12	Buena	3	2	2	2	3	12	Buena	2	2	2	3	2	11	Buena	60	Buena
41	2	2	2	3	3	12	Buena	3	2	2	3	3	13	Muy buena	1	3	3	2	3	12	Buena	3	2	2	3	3	13	Muy buena	1	2	2	3	3	11	Buena	61	Muy buena



45	2	1	2	3	2	10	Buena	3	3	2	3	3	14	Muy buena	3	2	2	2	3	12	Buena	3	1	2	2	3	11	Buena	3	2	1	2	2	10	Buena	57	Buena	
46	2	3	3	2	2	12	Buena	3	2	2	3	3	13	Muy buena	3	3	2	2	2	12	Buena	2	1	2	2	2	9	Regular	2	3	1	1	1	8	Regular	54	Buena	
47	2	1	2	3	1	9	Regular	2	2	2	3	3	12	Buena	3	3	2	1	3	12	Buena	3	2	2	2	2	11	Buena	2	2	2	2	2	10	Buena	54	Buena	
48	2	3	3	3	2	13	Muy buena	3	3	2	1	3	12	Buena	3	2	2	2	3	12	Buena	3	2	2	3	2	12	Buena	2	2	2	1	2	9	Regular	58	Buena	
49	2	1	2	2	1	8	Regular	3	2	2	3	3	13	Muy buena	3	3	3	2	3	14	Muy buena	2	1	2	3	3	11	Buena	3	3	2	2	2	12	Buena	58	Buena	
50	2	3	3	3	1	12	Buena	2	2	2	3	3	12	Buena	3	3	3	2	1	12	Buena	2	2	2	3	3	12	Buena	2	3	2	3	2	12	Buena	60	Buena	
51	2	1	2	3	1	9	Regular	3	3	2	2	3	13	Muy buena	3	2	3	1	3	12	Buena	2	2	2	3	1	10	Buena	3	2	2	3	1	11	Buena	55	Buena	
52	2	3	1	2	1	9	Regular	2	2	2	3	3	12	Buena	3	3	3	2	3	14	Muy buena	3	0	2	3	3	11	Buena	2	2	3	3	3	13	Muy buena	59	Buena	
53	2	2	2	2	1	9	Regular	3	2	2	2	3	12	Buena	3	3	3	2	0	11	Buena	3	2	2	2	1	10	Buena	3	2	0	1	3	9	Regular	51	Buena	
54	2	3	3	2	2	12	Buena	2	2	2	3	3	12	Buena	3	2	3	1	3	12	Buena	3	2	2	2	3	12	Buena	2	2	0	2	3	9	Regular	57	Buena	
55	2	2	2	3	2	11	Buena	3	2	2	3	3	13	Muy buena	3	3	1	2	3	12	Buena	1	2	2	2	3	10	Buena	3	3	3	1	3	13	Muy buena	59	Buena	
56	2	3	3	2	2	12	Buena	1	1	2	2	3	9	Regular	3	3	1	2	3	12	Buena	3	2	2	2	3	12	Buena	2	2	2	2	2	10	Buena	55	Buena	
57	2	2	2	3	2	11	Buena	3	2	2	3	3	13	Muy buena	3	2	3	2	0	10	Buena	3	1	2	2	3	11	Buena	2	2	2	1	2	9	Regular	54	Buena	
58	2	3	3	2	2	12	Buena	2	2	2	3	3	12	Buena	3	3	1	1	3	11	Buena	1	1	2	3	2	9	Regular	2	2	2	2	2	10	Buena	54	Buena	
59	2	2	2	3	2	11	Buena	3	3	2	2	3	13	Muy buena	3	3	1	2	3	11	Buena	3	1	2	3	2	11	Buena	2	2	0	2	2	8	Regular	55	Buena	
60	2	3	3	3	2	13	Muy buena	2	2	2	2	3	11	Buena	3	2	1	2	3	11	Buena	3	2	2	3	2	12	Buena	3	2	1	2	1	9	Regular	56	Buena	
61	2	2	2	2	3	11	Buena	3	2	2	3	3	13	Muy buena	3	2	3	1	3	12	Buena	1	1	2	2	2	8	Regular	3	2	1	3	2	11	Buena	55	Buena	
62	2	3	3	3	3	14	Muy buena	2	3	2	2	3	12	Buena	3	2	2	1	3	11	Buena	3	2	2	1	3	11	Buena	3	2	1	2	3	11	Buena	59	Buena	
63	2	3	3	3	3	14	Muy buena	3	2	2	3	3	13	Muy buena	3	1	2	2	3	11	Buena	3	2	2	1	3	11	Buena	1	2	2	2	2	9	Regular	58	Buena	
64	2	2	3	2	2	11	Buena	2	2	2	2	3	11	Buena	3	3	2	2	2	12	Buena	1	2	2	1	3	9	Regular	3	3	1	2	2	11	Buena	54	Buena	
65	2	3	2	3	1	11	Buena	2	3	2	3	3	13	Muy buena	3	3	2	1	3	12	Buena	3	2	2	1	3	11	Buena	3	2	2	2	2	11	Buena	58	Buena	
66	2	2	1	3	1	9	Regular	3	2	2	3	3	13	Muy buena	3	2	3	1	3	12	Buena	3	2	2	1	2	10	Buena	3	3	1	3	2	12	Buena	56	Buena	
67	2	3	2	2	2	11	Buena	2	2	2	2	3	11	Buena	3	2	3	2	0	10	Buena	3	3	2	2	2	12	Buena	3	2	2	2	3	12	Buena	56	Buena	
68	2	2	3	3	1	11	Buena	1	1	2	3	3	10	Buena	3	3	2	2	2	12	Buena	1	3	2	0	2	8	Regular	2	2	1	3	2	10	Buena	51	Buena	
69	2	3	2	3	2	12	Buena	3	2	2	3	3	13	Muy buena	3	3	2	1	1	10	Buena	3	3	2	2	2	12	Buena	2	2	2	1	2	9	Regular	56	Buena	
70	2	3	1	2	1	9	Regular	2	2	2	3	3	12	Buena	3	3	2	2	2	12	Buena	3	2	2	1	3	11	Buena	2	2	3	2	2	11	Buena	55	Buena	
71	2	1	2	3	2	10	Buena	2	3	2	3	3	13	Muy buena	3	3	2	2	2	12	Buena	3	3	2	2	3	13	Muy buena	2	2	2	3	2	11	Buena	59	Buena	
72	2	2	3	3	2	12	Buena	3	2	2	2	3	12	Buena	3	1	2	2	3	11	Buena	3	2	2	2	3	12	Buena	2	3	2	2	3	12	Buena	59	Buena	
73	2	1	2	2	1	8	Regular	3	3	2	3	3	14	Muy buena	3	3	2	2	1	11	Buena	3	1	2	3	2	11	Buena	2	2	2	1	2	9	Regular	53	Buena	
74	2	2	1	3	1	9	Regular	2	2	2	1	3	10	Buena	3	2	3	3	0	11	Buena	3	1	3	3	3	13	Muy buena	3	3	3	1	2	12	Buena	55	Buena	
75	2	3	2	3	2	12	Buena	3	3	2	3	3	14	Muy buena	3	3	3	2	0	11	Buena	3	1	3	2	3	12	Buena	1	3	2	1	2	9	Regular	58	Buena	
76	2	2	3	2	1	10	Buena	2	2	2	3	3	12	Buena	3	3	3	2	3	14	Muy buena	3	2	2	2	3	12	Buena	2	2	2	2	2	10	Buena	58	Buena	
77	2	3	1	3	2	11	Buena	2	2	2	3	3	12	Buena	3	0	3	3	3	12	Buena	3	2	2	2	2	11	Buena	2	3	2	1	2	10	Buena	56	Buena	
78	2	2	2	2	0	8	Regular	3	2	2	3	3	13	Muy buena	3	3	3	2	3	14	Muy buena	3	2	2	2	3	12	Buena	2	2	3	2	2	11	Buena	58	Buena	
79	0	0	0	0	2	2	Muy deficien	0	0	0	0	0	0	Muy deficien	0	0	0	0	0	0	Muy deficien	0	0	0	0	0	0	Muy deficien	2	2	2	1	2	9	Regular	11	Muy deficien	
80	2	3	2	3	1	11	Buena	1	1	1	1	1	5	Deficiente	1	1	1	1	1	5	Deficiente	1	1	1	1	1	5	Deficiente	1	2	2	2	3	10	Buena	36	Regular	
ALCANZADO	159	182	178	197	157	873		201	181	167	197	217	963		214	195	191	172	188	960		187	146	174	172	196	875		185	183	144	170	159	841	Muy buena	4512		
ESPERADO	240	240	240	240	240			240	240	240	240	240			240	240	240	240	240			240	240	240	240				240	240	240	240	240					
%	66%	76%	74%	82%	65%			84%	75%	70%	82%	90%			89%	81%	80%	72%	78%			78%	61%	73%	72%	82%			77%	76%	60%	71%	66%					
V DE PEARSON	0.72	0.75	0.79	0.61	0.48			0.70	0.69	0.77	0.76	0.67			0.58	0.62	0.58	0.51	0.62			0.71	0.54	0.71	0.58	0.60			0.55	0.56	0.73	0.62	0.63					

## B. CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

	ACCESIBILIDAD						NIVEL	AGILIDAD						NIVEL	OPORTUNIDAD						NIVEL	COMPETENCIA						NIVEL	TECNICA						TOTAL	NIVEL	
	1	2	3	4	5	ST		6	7	8	9	10	ST		11	12	13	14	15	ST		16	17	18	19	20	ST		21	22	23	24	25	ST			
1	3	3	3	3	3	15	Muy buena	3	3	3	3	3	15	Muy buena	2	3	3	3	3	14	Muy buena	3	2	3	3	3	14	Muy buena	2	3	3	3	3	14	Muy buena	72	Muy buena
2	3	3	3	3	3	15	Muy buena	3	3	3	3	3	15	Muy buena	3	2	3	3	2	13	Muy buena	2	2	3	3	3	13	Muy buena	2	2	3	3	2	12	Buena	68	Muy buena
3	3	2	3	2	3	13	Muy buena	3	3	3	3	3	15	Muy buena	3	3	2	2	2	12	Buena	2	2	3	2	3	12	Buena	3	2	2	3	2	12	Buena	64	Muy buena
4	2	1	1	1	2	7	Regular	2	2	1	1	2	8	Regular	1	2	1	2	1	7	Regular	2	1	1	2	2	8	Regular	1	2	2	2	1	8	Regular	38	Regular
5	1	2	2	2	3	10	Buena	3	3	2	2	2	12	Buena	1	2	2	2	2	9	Regular	1	2	2	2	2	9	Regular	1	2	2	2	1	8	Regular	48	Buena
6	0	2	2	1	3	8	Regular	3	2	0	0	2	7	Regular	3	3	2	3	3	14	Muy buena	2	2	2	3	0	9	Regular	0	2	0	0	0	2	Muy deficien	40	Regular
7	3	3	3	2	3	14	Muy buena	3	3	3	3	3	15	Muy buena	0	3	3	3	3	12	Buena	3	3	3	3	3	15	Muy buena	3	3	3	3	3	15	Muy buena	71	Muy buena
8	2	3	3	2	3	13	Muy buena	3	3	3	3	2	14	Muy buena	2	3	3	3	3	14	Muy buena	2	2	2	2	3	11	Buena	2	3	2	3	3	13	Muy buena	65	Muy buena
9	3	2	3	3	3	14	Muy buena	3	2	2	1	2	10	Buena	2	2	3	3	2	12	Buena	1	1	3	3	3	11	Buena	2	2	1	3	2	10	Buena	57	Buena
10	3	3	3	3	3	15	Muy buena	3	3	3	3	3	15	Muy buena	3	3	3	3	3	15	Muy buena	3	3	3	3	3	15	Muy buena	3	3	3	3	3	15	Muy buena	75	Muy buena
11	2	3	3	2	3	13	Muy buena	2	2	3	3	3	13	Muy buena	2	2	3	2	3	12	Buena	2	2	3	0	3	10	Buena	2	3	0	3	2	10	Buena	58	Buena
12	0	0	0	0	1	1	Muy deficien	3	3	3	3	3	15	Muy buena	3	2	2	3	2	12	Buena	3	3	3	3	3	15	Muy buena	3	2	2	3	2	12	Buena	55	Buena
13	3	3	3	0	3	12	Buena	3	3	3	3	3	15	Muy buena	3	2	3	3	2	13	Muy buena	2	2	3	3	3	13	Muy buena	3	3	3	3	3	15	Muy buena	68	Muy buena
14	3	3	3	3	3	15	Muy buena	2	3	3	3	3	14	Muy buena	3	3	3	3	3	15	Muy buena	3	3	2	3	3	14	Muy buena	3	3	3	3	2	14	Muy buena	72	Muy buena
15	2	2	2	2	3	11	Buena	3	2	3	2	3	13	Muy buena	2	3	2	3	2	12	Buena	2	2	2	3	3	12	Buena	3	2	2	3	2	12	Buena	60	Buena
16	1	2	2	3	3	11	Buena	2	2	2	1	3	10	Buena	2	1	2	2	2	9	Regular	1	1	1	0	3	6	Deficiente	2	2	0	2	1	7	Regular	43	Regular
17	2	3	2	3	3	13	Muy buena	3	2	3	2	3	13	Muy buena	2	3	2	3	3	13	Muy buena	2	2	2	3	2	11	Buena	3	2	2	3	1	11	Buena	61	Muy buena
18	2	2	2	1	2	9	Regular	3	2	2	1	2	10	Buena	2	3	2	3	1	11	Buena	2	2	2	3	3	12	Buena	3	2	2	3	2	12	Buena	54	Buena
19	0	2	2	2	3	9	Regular	2	2	2	2	2	10	Buena	2	3	3	3	3	14	Muy buena	2	2	2	2	2	10	Buena	2	3	3	3	3	14	Muy buena	57	Buena
20	3	3	3	3	3	15	Muy buena	3	3	2	3	2	13	Muy buena	3	3	3	3	3	15	Muy buena	3	2	3	3	3	14	Muy buena	3	3	3	3	3	15	Muy buena	72	Muy buena
21	2	2	1	2	3	10	Buena	3	3	2	2	2	12	Buena	2	2	3	3	2	12	Buena	1	1	2	2	3	9	Regular	2	2	3	3	1	11	Buena	54	Buena
22	3	3	3	3	3	15	Muy buena	3	3	2	3	3	14	Muy buena	2	3	3	3	3	14	Muy buena	2	2	2	0	3	9	Regular	2	3	3	3	2	13	Muy buena	65	Muy buena
23	2	2	2	2	3	11	Buena	3	3	3	2	2	13	Muy buena	3	2	2	3	2	12	Buena	2	2	3	3	3	13	Muy buena	2	3	3	3	3	14	Muy buena	63	Muy buena
24	2	3	2	3	2	12	Buena	3	2	2	3	3	13	Muy buena	3	2	3	2	3	13	Muy buena	3	2	2	2	3	12	Buena	2	2	0	2	2	8	Regular	58	Buena
25	2	1	2	3	1	9	Regular	3	2	2	3	3	13	Muy buena	3	2	3	2	3	13	Muy buena	3	2	2	2	3	12	Buena	2	2	0	2	2	8	Regular	55	Buena
26	2	1	1	1	2	7	Regular	3	3	2	3	3	14	Muy buena	3	2	3	2	3	13	Muy buena	3	2	2	2	3	12	Buena	3	2	0	2	2	9	Regular	55	Buena
27	2	3	2	3	1	11	Buena	3	2	2	3	3	13	Muy buena	3	2	3	3	3	14	Muy buena	1	2	2	2	1	8	Regular	3	2	2	2	1	10	Buena	56	Buena
28	2	3	2	3	2	12	Buena	2	1	2	2	3	10	Buena	3	3	3	2	3	14	Muy buena	3	2	1	3	1	10	Buena	3	2	3	2	2	12	Buena	58	Buena
29	2	2	3	2	1	10	Buena	2	2	2	2	2	10	Buena	2	2	2	2	2	10	Buena	2	2	2	2	2	10	Buena	2	2	2	2	1	9	Regular	49	Buena
30	1	1	1	1	2	6	Deficiente	2	2	2	1	3	10	Buena	1	1	3	2	1	8	Regular	1	2	3	3	1	10	Buena	2	2	1	2	2	9	Regular	43	Regular
31	2	3	2	3	1	11	Buena	3	3	2	3	3	14	Muy buena	3	3	3	3	3	15	Muy buena	1	2	2	2	1	8	Regular	2	2	1	2	1	8	Regular	56	Buena
32	2	2	3	3	2	12	Buena	2	2	2	2	2	10	Buena	3	3	3	2	3	15	Muy buena	3	2	3	2	3	13	Muy buena	2	2	1	3	2	10	Buena	59	Buena
33	2	3	2	3	0	10	Buena	3	2	2	3	3	13	Muy buena	3	2	2	3	2	12	Buena	3	2	3	2	3	13	Muy buena	3	2	2	2	1	10	Buena	58	Buena
34	2	1	3	3	2	11	Buena	2	3	2	3	2	12	Buena	3	3	2	2	3	13	Muy buena	3	2	3	3	2	13	Muy buena	3	2	2	3	1	11	Buena	60	Buena
35	2	3	2	3	1	11	Buena	3	2	2	3	2	12	Buena	3	3	2	3	3	14	Muy buena	2	2	3	2	2	11	Buena	3	2	2	2	1	10	Buena	58	Buena
36	2	2	3	3	2	12	Buena	3	2	2	3	2	12	Buena	3	2	1	3	3	12	Buena	3	2	3	2	2	12	Buena	3	2	1	1	1	8	Regular	56	Buena
37	2	2	2	3	2	11	Buena	1	3	2	2	2	10	Buena	3	3	3	3	2	14	Muy buena	2	2	3	3	2	12	Buena	2	3	3	1	2	11	Buena	58	Buena
38	2	3	3	3	2	13	Muy buena	3	2	2	3	3	13	Muy buena	3	3	3	2	3	14	Muy buena	2	2	2	2	2	10	Buena	2	2	0	1	2	7	Regular	57	Buena
39	2	2	2	3	2	11	Buena	3	2	2	3	1	11	Buena	3	2	3	2	3	13	Muy buena	2	0	2	2	2	8	Regular	2	2	2	2	2	10	Buena	53	Buena
40	2	3	3	3	1	12	Buena	2	3	2	2	3	12	Buena	3	3	3	1	2	12	Buena	3	2	2	2	3	12	Buena	2	2	0	1	2	7	Regular	55	Buena
41	2	2	2	3	1	10	Buena	3	2	2	3	3	13	Muy buena	3	3	3	2	3	14	Muy buena	3	2	2	3	3	13	Muy buena	3	2	2	2	2	11	Buena	61	Muy buena
42	2	3	3	3	2	13	Muy buena	2	1	2	3	3	11	Buena	3	2	0	2	3	10	Buena	3	2	2	2	3	12	Buena	3	2	3	1	3	12	Buena	58	Buena
43	2	1	2	3	2	10	Buena	3	2	2	3	3	13	Muy buena	3	3	3	1	2	12	Buena	1	2	2	2	3	10	Buena	3	3	3	2	2	13	Muy buena	58	Buena
44	2	3	1	3	2	11	Buena	2	2	2	2	3	11	Buena	3	3	3	2	3	14	Muy buena	3	1	2	2	3	11	Buena	1	2	1	2	1	7	Regular	54	Buena

45	2	1	2	3	2	10	Buena	3	3	2	3	3	14	Muy buena	3	2	2	2	3	12	Buena	3	1	2	2	3	11	Buena	3	2	1	2	2	10	Buena	57	Buena	
46	2	3	3	2	2	12	Buena	3	2	2	3	3	13	Muy buena	3	3	2	2	2	12	Buena	2	1	2	2	2	9	Regular	2	3	1	1	1	8	Regular	54	Buena	
47	2	1	2	3	1	9	Regular	2	2	2	3	3	12	Buena	3	3	2	1	3	12	Buena	3	2	2	2	2	11	Buena	2	2	2	2	2	10	Buena	54	Buena	
48	2	3	3	3	2	13	Muy buena	3	3	2	1	3	12	Buena	3	2	2	2	3	12	Buena	3	2	2	3	2	12	Buena	2	2	2	1	2	9	Regular	58	Buena	
49	2	1	2	2	1	8	Regular	3	2	2	3	3	13	Muy buena	3	3	3	2	3	14	Muy buena	2	1	2	3	3	11	Buena	3	3	2	2	2	12	Buena	58	Buena	
50	2	3	3	3	1	12	Buena	2	2	2	3	3	12	Buena	3	3	3	2	1	12	Buena	2	2	2	3	3	12	Buena	2	3	2	3	2	12	Buena	60	Buena	
51	2	1	2	3	1	9	Regular	3	3	2	2	3	13	Muy buena	3	2	3	1	3	12	Buena	2	2	2	3	1	10	Buena	3	2	2	3	1	11	Buena	55	Buena	
52	2	3	1	2	1	9	Regular	2	2	2	3	3	12	Buena	3	3	3	2	3	14	Muy buena	3	0	2	3	3	11	Buena	2	2	3	3	3	13	Muy buena	59	Buena	
53	2	2	2	2	1	9	Regular	3	2	2	2	3	12	Buena	3	3	3	2	0	11	Buena	3	2	2	2	1	10	Buena	3	2	0	1	3	9	Regular	51	Buena	
54	2	3	3	2	2	12	Buena	2	2	2	3	3	12	Buena	3	2	3	1	3	12	Buena	3	2	2	2	3	12	Buena	2	2	0	2	3	9	Regular	57	Buena	
55	2	2	2	3	2	11	Buena	3	2	2	3	3	13	Muy buena	3	3	1	2	3	12	Buena	1	2	2	2	3	10	Buena	3	3	3	1	3	13	Muy buena	59	Buena	
56	2	3	3	2	2	12	Buena	1	1	2	2	3	9	Regular	3	3	1	2	3	12	Buena	3	2	2	2	3	12	Buena	2	2	2	2	2	10	Buena	55	Buena	
57	2	2	2	3	2	11	Buena	3	2	2	3	3	13	Muy buena	3	2	3	2	0	10	Buena	3	1	2	2	3	11	Buena	2	2	2	1	2	9	Regular	54	Buena	
58	2	3	3	2	2	12	Buena	2	2	2	3	3	12	Buena	3	3	1	1	3	11	Buena	1	1	2	3	2	9	Regular	2	2	2	2	2	10	Buena	54	Buena	
59	2	2	2	3	2	11	Buena	3	3	2	2	3	13	Muy buena	3	3	1	2	3	12	Buena	3	1	2	3	2	11	Buena	2	2	0	2	2	8	Regular	55	Buena	
60	2	3	3	3	2	13	Muy buena	2	2	2	2	3	11	Buena	3	2	1	2	3	11	Buena	3	2	2	3	2	12	Buena	3	2	1	2	1	9	Regular	56	Buena	
61	2	2	2	2	3	11	Buena	3	2	2	3	3	13	Muy buena	3	2	3	1	3	12	Buena	1	1	2	2	2	8	Regular	3	2	1	3	2	11	Buena	55	Buena	
62	2	3	3	3	3	14	Muy buena	2	3	2	2	3	12	Buena	3	2	2	1	3	11	Buena	3	2	2	1	3	11	Buena	3	2	1	2	3	11	Buena	59	Buena	
63	2	3	3	3	3	14	Muy buena	3	2	2	3	3	13	Muy buena	3	1	2	2	3	11	Buena	3	2	2	1	3	11	Buena	1	2	2	2	2	9	Regular	58	Buena	
64	2	2	3	2	2	11	Buena	2	2	2	2	3	11	Buena	3	3	2	2	2	12	Buena	1	2	2	1	3	9	Regular	3	3	1	2	2	11	Buena	54	Buena	
65	2	3	2	3	1	11	Buena	2	3	2	3	3	13	Muy buena	3	3	2	1	3	12	Buena	3	2	2	1	3	11	Buena	3	2	2	2	2	11	Buena	58	Buena	
66	2	2	1	3	1	9	Regular	3	2	2	3	3	13	Muy buena	3	2	3	1	3	12	Buena	3	2	2	1	2	10	Buena	3	3	1	3	2	12	Buena	56	Buena	
67	2	3	2	2	2	11	Buena	2	2	2	2	3	11	Buena	3	2	3	2	0	10	Buena	3	3	2	2	2	12	Buena	3	2	2	2	3	12	Buena	56	Buena	
68	2	2	3	3	1	11	Buena	1	1	2	3	3	10	Buena	3	3	2	2	2	12	Buena	1	3	2	0	2	8	Regular	2	2	1	3	2	10	Buena	51	Buena	
69	2	3	2	3	2	12	Buena	3	2	2	3	3	13	Muy buena	3	3	2	1	1	10	Buena	3	3	2	2	2	12	Buena	2	2	2	1	2	9	Regular	56	Buena	
70	2	3	1	2	1	9	Regular	2	2	2	3	3	12	Buena	3	3	2	2	2	12	Buena	3	2	2	1	3	11	Buena	2	2	3	2	2	11	Buena	55	Buena	
71	2	1	2	3	2	10	Buena	2	3	2	3	3	13	Muy buena	3	3	2	2	2	12	Buena	3	3	2	2	3	13	Muy buena	2	2	2	3	2	11	Buena	59	Buena	
72	2	2	3	3	2	12	Buena	3	2	2	2	3	12	Buena	3	1	2	2	3	11	Buena	3	2	2	2	3	12	Buena	2	3	2	2	3	12	Buena	59	Buena	
73	2	1	2	2	1	8	Regular	3	3	2	3	3	14	Muy buena	3	3	2	2	1	11	Buena	3	1	2	3	2	11	Buena	2	2	2	1	2	9	Regular	53	Buena	
74	2	2	1	3	1	9	Regular	2	2	2	1	3	10	Buena	3	2	3	3	0	11	Buena	3	1	3	3	3	13	Muy buena	3	3	3	1	2	12	Buena	55	Buena	
75	2	3	2	3	2	12	Buena	3	3	2	3	3	14	Muy buena	3	3	3	2	0	11	Buena	3	1	3	2	3	12	Buena	1	3	2	1	2	9	Regular	58	Buena	
76	2	2	3	2	1	10	Buena	2	2	2	3	3	12	Buena	3	3	3	2	3	14	Muy buena	3	2	2	3	12	Buena	2	2	2	2	2	10	Buena	58	Buena		
77	2	3	1	3	2	11	Buena	2	2	2	3	3	12	Buena	3	0	3	3	3	12	Buena	3	2	2	2	2	11	Buena	2	3	2	1	2	10	Buena	56	Buena	
78	2	2	2	2	0	8	Regular	3	2	2	3	3	13	Muy buena	3	3	3	2	3	14	Muy buena	3	2	2	2	3	12	Buena	2	2	3	2	2	11	Buena	58	Buena	
79	0	0	0	0	2	2	Muy deficien	0	0	0	0	0	0	Muy deficien	0	0	0	0	0	0	Muy deficien	0	0	0	0	0	0	Muy deficien	2	2	2	1	2	9	Regular	11	Muy deficien	
80	2	3	2	3	1	11	Buena	1	1	1	1	1	5	Deficiente	1	1	1	1	1	5	Deficiente	1	1	1	1	1	5	Deficiente	1	2	2	2	3	10	Buena	36	Regular	
ALCANZADO	159	182	178	197	157	873		201	181	167	197	217	963		214	195	191	172	188	960		187	146	174	172	196	875		185	183	144	170	159	841	Muy buena	4512		
ESPERADO	240	240	240	240	240			240	240	240	240	240			240	240	240	240	240			240	240	240	240	240			240	240	240	240	240					
%	66%	76%	74%	82%	65%			84%	75%	70%	82%	90%			89%	81%	80%	72%	78%			78%	61%	73%	72%	82%			77%	76%	60%	71%	66%					
V DE PEARSON	0.72	0.75	0.79	0.61	0.48			0.70	0.69	0.77	0.76	0.67			0.58	0.62	0.58	0.51	0.62			0.71	0.54	0.71	0.58	0.60			0.55	0.56	0.73	0.62	0.63					



## ANEXO 3: FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

### GESTIÓN GERENCIAL

**INSTRUCCIÓN:** A continuación le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de analizar la Incidencia de la gestión gerencial en la calidad de servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- a) **REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b) **PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
- c) **COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- d) **ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) **COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: A = 1 = Bueno (se acepta el ítem) B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

ESTAREMOS MUY AGRADECIDO DE USTED.

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO GESTIÓN GERENCIAL

**TÍTULO DE LA TESIS: Incidencia de la gestión gerencial en la calidad de servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017**

<b>VARIABLE: Gestión gerencial</b>													
<b>DIMENSIÓN 1: Planeación</b>													
INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										OBSERVACIONES	
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN			
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B		
Plan de trabajo anual.	Se elabora oportunamente el plan de trabajo anual.												
Misión, Visión y los valores institucionales.	Se da a conocer a los trabajadores la Misión, Visión y los valores institucionales.												
Actividades en concordancia con el plan operativo institucional.	Se formulan, implementan y evalúan las actividades en concordancia con el plan operativo institucional.												
Planes estratégicos, operativo actualizado	Se cuentan con planes estratégicos, operativo actualizados												
Estado situacional de la gestión con la participación de los trabajadores para definir su direccionamiento	Se realizan análisis del estado situacional de la gestión con la participación de los trabajadores												

**DIMENSIÓN 2: organización**

Estructura de la organización	La estructura de la organización se ha desarrollado sobre la base de la misión, objetivos y actividades y se ajusta a la realidad												
Competencias establecidas en el perfil del cargo	El personal que ocupa cada cargo de trabajo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo												
Plaza prevista y un cargo incluido en el cuadro de Asignación de Personal (CAP)	Se tiene en cuenta que todos los trabajadores que laboran en la entidad ocupan una plaza prevista en el PAP y un cargo incluido en el cuadro de Asignación de Personal (CAP)												
Personal necesario para el desarrollo de sus actividades por cada área	Se cuenta con la cantidad de Personal necesario para el adecuado desarrollo de sus actividades por cada área												
Autoridad y responsabilidad del personal.	Se definen la autoridad y responsabilidad del personal.												

**DIMENSIÓN 3: Dirección**

Documentos normativos.	Se da a conocer a los trabajadores los documentos normativos												
Mecanismos o normas adecuadas para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, y evaluación de personal.	Se cuenta con mecanismos o normas adecuadas para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, y evaluación de personal.												
Programa de inducción al personal que ingresa relacionados con el puesto al que ingresa y de los principios éticos	Se ejecuta un programa de inducción al personal que ingresa relacionados con el puesto al que ingresa y de los principios éticos												
Canales de comunicación que garanticen la fluidez de la información dentro y fuera de la entidad.	Se organizan canales de comunicación que garanticen la fluidez de la información dentro y fuera de la entidad.												

Direccionar la visión y valores institucionales a que contribuyan a los objetivos y misión de la	Se direccionan la visión y valores institucionales a que contribuyan a los objetivos y misión de la Entidad.												
<b>DIMENSIÓN 4: Control</b>													
Eficacia en la prestación de sus servicios y en la gestión	Se miden periódicamente la eficacia en la prestación de sus servicios y en la gestión												
Desempeño laboral permanentemente al personal de acuerdo a las necesidades de la institución.	Se evalúa el desempeño laboral permanentemente al personal de acuerdo a las necesidades de la institución.												
Uso racional de los materiales en función a necesidades e interés de la institución	Se determina el uso racional de los materiales en función a necesidades e interés de la institución												
Necesidades en función a un presupuesto para adquirir recursos materiales	Se determina las necesidades en función a un presupuesto para adquirir recursos materiales												
Administración de los recursos financieros de la institución	Se realiza adecuada la administración de los recursos financieros de la institución												
<b>DIMENSIÓN 5: Liderazgo</b>													
Equidad del jefe al momento de tomar decisiones.	Se valora la conducta de los trabajadores.												
Conducta de los trabajadores.	Existe empatía entre jefe y trabajadores.												
Empatía entre jefe y trabajadores.	Están conformes con las habilidades y atributos de los superiores.												
Habilidades y atributos de superiores.	Existe estimulación a los trabajadores por parte de los jefes.												
Estimulación a los trabajadores por parte de los jefes.	Existe equidad del jefe al momento de tomar decisiones.												
Equidad del jefe al momento de tomar decisiones.	Se valora la conducta de los trabajadores.												

## CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

**INSTRUCCIÓN:** A continuación le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de analizar la Incidencia de la gestión gerencial en la calidad de servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- b) **REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
  
- b) **PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
  
- c) **COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
  
- d) **ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
  
- e) **COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: A = 1 = Bueno (se acepta el ítem) B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

ESTAREMOS MUY AGRADECIDOS DE USTED

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

**TÍTULO DE LA TESIS: Incidencia de la gestión gerencial en la calidad de servicios de salud en la Red de Salud Otuzco,**

**2017**

<b>VARIABLE: CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD</b>													
<b>DIMENSIÓN 1: Accesibilidad</b>													
<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO</b>										<b>OBSERVACIONES</b>	
		<b>REDACCIÓN</b>		<b>PERTINENCIA</b>		<b>COHERENCIA</b>		<b>ADECUACIÓN</b>		<b>COMPRESIÓN</b>			
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>		
Supervisión de la precisión en el servicio.	Existe la afiliación a diferentes tipos de SIS												
Acceso a la información confiable sobre su diagnóstico y exámenes clínicos.	Es permitido en forma oportuna el acceso a la información confiable sobre su diagnóstico y exámenes clínicos.												
Horarios en los centros asistenciales.	Los horarios de atención en los centros asistenciales son racionalmente adecuados.												
Información sobre los diferentes servicios y/o trámites que necesite.	Han implementado una oficina que brinde información sobre los diferentes servicios y/o trámites que necesiten realizar los pacientes.												
Sistema para acceder a citas vía telefónica.	Cuentan con un sistema para acceder a citas vía telefónica.												
<b>DIMENSIÓN 2: Agilidad</b>													
Rapidez en el servicio dado por el personal médico, asistencial	El servicio dado por el personal médico, asistencial y administrativo es rápido y												

y administrativo.	oportuno.												
Organización en los diferentes servicios lo que permite la disminución de largas colas.	Los diferentes servicios están organizados y permite la disminución de largas colas.												
Coordinan y gestionan la información entre los diferentes servicios.	La información entre los diferentes servicios es coordinada y gestionada oportunamente.												
Predisposición del personal asistencial y administrativo para atender oportunamente las necesidades de los pacientes.	La predisposición del personal asistencial y administrativo es rápida para atender las necesidades de los pacientes.												
Trámites administrativos seguidos por los pacientes	Los trámites administrativos seguidos por los pacientes son viabilizados oportunamente.												

**DIMENSIÓN 3:**

**Oportunidad**

Citas médicas inmediatamente.	Las citas médicas son brindadas inmediatamente.												
Acceso oportuno a los medicamentos.	El acceso a los medicamentos es brindado oportunamente.												
Diagnósticos de forma oportuna.	Los diagnósticos son determinados de forma oportuna.												
Tratamientos oportunamente a los pacientes.	Los tratamientos son brindados oportunamente a los pacientes.												
Programan oportunamente las operaciones para los pacientes	Las operaciones son programadas muy oportunamente para los pacientes.												

**DIMENSIÓN 4:**

**Competencia**

Innovación de equipos médicos y biomédicos.	La innovación de equipos médicos y biomédicos son gestionados a tiempo.												
Capacitación de personal.	La capacitación de personal es promovida y ejecutada de acuerdo a la programación.												
Abastecimiento de medicamentos.	El abastecimiento de medicamentos es gestionado oportunamente de acuerdo a las necesidades.												

Investigan mejoras en los tratamientos que se brindan a los pacientes.	Existe la cultura por la investigación de mejoras en los tratamientos que se brindan a los pacientes.												
Incentivan a los pacientes al uso de los servicios del Seguro Social de Salud	Los pacientes son incentivados a recomendar el uso de los servicios del SIS.												
<b>DIMENSIÓN 5: Técnica</b>													
Utilización de recursos.	La utilización de recursos de la institución es medida y controlados.												
Incidentes o accidentes.	El nivel de incidentes o accidentes ocurridos en la institución es determinado objetivamente.												
Optimización de procedimientos administrativos.	Los procedimientos administrativos son justificados óptimamente.												
Viabilizan los procesos de atención.	Los procesos de atención son viabilizados racionalmente con los tiempos.												
Estado de conservación del centro asistencial	Se promueve y organiza el buen estado de conservación del centro asistencial.												
Utilización de recursos.													



## ANEXO 4: FICHAS RESUMEN DE LOS EXPERTOS VALIDADOS

Evaluación de los ítems mediante el juicio de los 10 expertos

ITEMS	CRITERIOS	EXPERTOS										Acuerdos	Aiken (V)	Sig. P	Decisión Aiken	Lawshe (CVR)	Decisión Lawshe
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10						
Se elabora oportunamente el plan de trabajo anual.	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
Se da a conocer a los trabajadores la Misión, Visión y los valores institucionales	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
Se formulan, implementan y evalúan las actividades en concordancia con el plan operativo institucional.	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
Se cuentan con planes estratégicos, operativo actualizados	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
Se realizan análisis del estado situacional de la gestión con la participación de los trabajadores	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
La estructura de la organización se ha desarrollado sobre la base de la misión, objetivos y actividades y se ajusta a la realidad	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
El personal que ocupa cada cargo de trabajo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo	Redacción	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido	0.80	Excelente Validez
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	8	0.80	0.049	Válido	0.60	Válida
Se tiene en cuenta que todos los trabajadores que laboran en la entidad ocupan una plaza prevista en el PAP y un cargo incluido en el cuadro de Asignación de Personal (CAP)	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
Se cuenta con la cantidad de Personal necesario para el adecuado desarrollo de sus actividades por cada área	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
Se definen la autoridad y responsabilidad del personal.	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
Se da a conocer a los trabajadores los documentos normativos	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
Se cuenta con mecanismos o normas adecuadas para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, y evaluación de personal.	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00
Se ejecuta un programa de inducción al personal que ingresa relacionados con el puesto al que ingresa y de los principios éticos	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00
Se organizan canales de comunicación que garanticen la fluidez de la información dentro y fuera de la entidad.	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00
Se direccionan la visión y valores institucionales a que contribuyan a los objetivos y misión de la Entidad.	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
Se miden periódicamente la eficacia en la prestación de sus servicios y en la gestión	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
Se evalúa el desempeño laboral permanentemente al personal de acuerdo a las necesidades de la institución.	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
Se determina el uso racional de los materiales en función a necesidades e interés de la institución	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
Se determina las necesidades en función a un presupuesto para adquirir recursos materiales	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
Se realiza adecuada la administración de los recursos financieros de la institución	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
Existe equidad del jefe al momento de tomar decisiones.	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
Se valora la conducta de los trabajadores.	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
Existe empatía entre jefe y trabajadores.	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
Están conformes con las habilidades y atributos de los superiores.	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
Existe estimulación a los trabajadores por parte de los jefes.	Redacción	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido	0.80	Excelente Validez
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

## VARIABLE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Evaluación de los ítems mediante el juicio de los 10 expertos

ITEMS	CRITERIOS	EXPERTOS										Acuerdos	Aiken (V)	Sig. P	Decisión Aiken	Lawsh e (CVR)	Desición Lawshe
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10						
Existe la afiliación a diferentes tipos de seguros SIS.	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
Es permitido en forma oportuna el acceso a la información confiable sobre su diagnóstico y exámenes clínicos.	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
Los horarios de atención en los centros asistenciales son racionalmente adecuados.	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta



	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
Han implementado una oficina que brinde información sobre los diferentes servicios y/o trámites que necesiten realizar los pacientes.	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
Cuentan con un sistema para acceder a citas vía telefónica.	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
El servicio dado por el personal médico, asistencial y administrativo es rápido y oportuno.	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
Los diferentes servicios están organizados y permite la disminución de largas colas.	Redacción	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	9	0.90	0.00 1	Válido	0.80	Excelente Validez
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta

	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	8	0.80	0.04 9	Válido	0.60	Válida
La información entre los diferentes servicios es coordinada y gestionada oportunamente.	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
La predisposición del personal asistencial y administrativo es rápida para atender las necesidades de los pacientes	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
Los trámites administrativos seguidos por los pacientes son viabilizados oportunamente	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta

Las citas médicas son brindadas inmediatamente.	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
El acceso a los medicamentos es brindado oportunamente.	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
Los diagnósticos son determinados de forma oportuna.	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
Los tratamientos son brindados oportunamente a los pacientes	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta

	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
Las operaciones son programadas muy oportunamente para los pacientes.	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
La innovación de equipos médicos y biomédicos son gestionados a tiempo.	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
La capacitación de personal es promovida y ejecutada de acuerdo a la programación.	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
El abastecimiento de medicamentos es	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta

gestionado oportunamente de acuerdo a las necesidades.	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
Existe la cultura por la investigación de mejoras en los tratamientos que se brindan a los pacientes.	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
Los pacientes son incentivados a recomendar el uso de los servicios del SIS	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
La utilización de recursos de la institución es medida y controlados.	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta

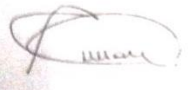
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
El nivel de incidentes o accidentes ocurridos en la institución es determinado objetivamente.	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
Los procedimientos administrativos son justificados óptimamente.	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
Los procesos de atención son viabilizados racionalmente con los tiempos.	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
Se promueve y organiza el buen estado de conservación del centro asistencial.	Redacción	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	9	0.90	0.00 1	Válido	0.80	Excelente Validez
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta

	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.00 1	Válido	1.00	Validez perfecta

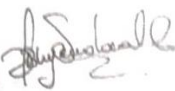
**ANEXO 5: FICHA RESUMEN DE LOS EXPERTOS VALIDADOS**


**Validación de contenido por expertos del instrumento cuestionario de gestión gerencial.**


DATOS DEL EXPERTO:			
Nombres y Apellidos	Diego Saul Graus Veloz	DNI N°	46864610
Nombre del Instrumento	Cuestionario de Gestión Gerencial		
Dirección domiciliaria	Calle Comercio N° 241 Urb. Huerta Grande	Teléfono de domicilio	-
Título profesional /especialidad	Abogado	Teléfono Celular	937410124
Grado Académico	Magíster		
Mención	Gestión pública		
FIRMA	 <b>Diego Saul Graus Veloz</b> ABOGADO Reg. CALL N° 8386	Lugar y fecha	Trujillo, 18 de Enero del 2018

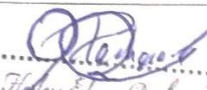
DATOS DEL EXPERTO:			
Nombres y Apellidos	Yvy de la Cruz Linares	DNI N°	42930433
Nombre del Instrumento	Cuestionario de Gestión Gerencial		
Dirección domiciliaria	Av. Condorcanqui N° 1301, La Esperanza	Teléfono de domicilio	
Título profesional /especialidad	Abogada	Teléfono Celular	974122588
Grado Académico	Magíster		
Mención	Gestión pública		
FIRMA		Lugar y fecha	Trujillo, 12 de enero del 2018




DATOS DEL EXPERTO:			
Nombres y Apellidos	Olga Belly Sandoval Cabrera	DNI N°	80667914
Nombre del Instrumento	Cuestionario de Gestión Gerencial		
Dirección domiciliaria	Av. 29 de Diciembre N° 322 Urb. Torres Araujo	Teléfono de domicilio	
Título profesional /especialidad	Abogada	Teléfono Celular	949581433
Grado Académico	Magister		
Mención	Gestión Publica		
FIRMA		Lugar y fecha	Trujillo, 10 de Enero del 2018

DATOS DEL EXPERTO:			
Nombres y Apellidos	HENRY MAYER RODRÍGUEZ LUJAN	DNI N°	42339829
Nombre del Instrumento	Cuestionario de Gestión Gerencial		
Dirección domiciliaria	Calle Lambayeque N° 377 Urbanización Aranjuez - Trujillo	Teléfono de domicilio	
Título profesional /especialidad	Ingeniero de sistemas	Teléfono Celular	949197801
Grado Académico	Magister		
Mención	Gestión Publica		
FIRMA		Lugar y fecha	Trujillo, 10 de Enero del 2018

DATOS DEL EXPERTO:			
Nombres y Apellidos	ERIKA YULIANA TORRES RUIZ	DNI N°	45447250
Nombre del Instrumento	Cuestionario de Gestión Gerencial		
Dirección domiciliaria	La Marqueza – Pasaje Ramón Castilla D 84	Teléfono de domicilio	970902349
Título profesional /especialidad	Abogada	Teléfono Celular	970902349
Grado Académico	Magister		
Mención	Gestión Pública		
FIRMA		Lugar y fecha	Trujillo, 10 de Enero del 2018

DATOS DEL EXPERTO:			
Nombres y Apellidos	Herless Edwin Pacheco Campos	DNI N°	18220197
Nombre del Instrumento	Cuestionario de Gestión Gerencial		
Dirección domiciliaria	Calle Tutuwasiyupurqui N° 614 - EL PERU	Teléfono de domicilio	948598087
Título profesional /especialidad	Biologo	Teléfono Celular	948598087
Grado Académico	Magister		
Mención	Gestión Ambiental		
FIRMA	 Edwin Pacheco Campos <b>Biólogo</b> S.I.B.P 8436	Lugar y fecha	Chusco 11/01/18

DATOS DEL EXPERTO:			
Nombres y Apellidos	Liliana Alicia Sanchez Lescano	DNI N°	18087152
Nombre del Instrumento	Cuestionario de Gestión Gerencial		
Dirección domiciliaria	Pasaje Lora y Lora 473- Urb. Palermo	Teléfono de domicilio	
Título profesional /especialidad	Contadora	Teléfono Celular	947885560
Grado Académico	Magister		
Mención	Gestión Pública		
FIRMA	Lugar y fecha		
 C.P.C. Liliana A. Sánchez Lescano Mat. N° 02-5354	Simbalos de Enero de 2018		

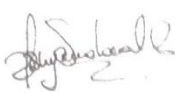
**Validación de contenido por expertos del instrumento cuestionario de calidad de los servicios de salud.**

DATOS DEL EXPERTO:			
Nombres y Apellidos	Diego Saul Graus Veloz	DNI N°	46864610
Nombre del Instrumento	Calidad en los servicios de atención		
Dirección domiciliaria	Calle Comercio N° 241 Urb. Huerta Grande	Teléfono de domicilio	-
Título profesional /especialidad	Abogado	Teléfono Celular	937410124
Grado Académico	Magister		
Mención	Gestión Pública		
FIRMA	Lugar y fecha		
 Diego Saul Graus Veloz ABOGADO Req. CALL N° 8386	Trujillo, 18 de Enero del 2018		


DATOS DEL EXPERTO:			
Nombres y Apellidos	Yvy de la Cruz Linares	DNI N°	42930433
Nombre del Instrumento	Cuestionario en Calidad de los Servicios de la Salud		
Dirección domiciliaria	Av. Condorcanqui N° 1301, La Esperanza	Teléfono de domicilio	
Título profesional /especialidad	Abogada	Teléfono Celular	974122588
Grado Académico	Magister		
Mención	Gestión Publica		
FIRMA		Lugar y fecha	Trujillo, 12 de enero del 2018

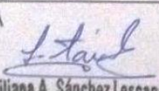
DATOS DEL EXPERTO:			
Nombres y Apellidos	HENRY MAYER RODRÍGUEZ LUJAN	DNI N°	949197801
Nombre del Instrumento	Calidad en los servicios de atención		
Dirección domiciliaria	Calle Lambayeque N° 377 Urbanización Aranjuez - Trujillo	Teléfono de domicilio	
Título profesional /especialidad	Abogada	Teléfono Celular	949581433
Grado Académico	Magister		
Mención	Gestión Publica		
FIRMA		Lugar y fecha	Trujillo, 10 de Enero del 2018

DATOS DEL EXPERTO:			
Nombres y Apellidos	ERIKA YULIANA TORRES RUIZ	DNI N°	45447250
Nombre del Instrumento	Calidad en los servicios de atención		
Dirección domiciliaria	La Marqueza – Pasaje Ramón Castilla D 84	Teléfono de domicilio	970902349
Título profesional /especialidad	Abogada	Teléfono Celular	970902349
Grado Académico	Magister		
Mención	Gestión Pública		
FIRMA		Lugar y fecha	Trujillo, 10 de Enero del 2018

DATOS DEL EXPERTO:			
Nombres y Apellidos	Olga Belly Sandoval Cabrera	DNI N°	80667914
Nombre del Instrumento	Calidad en los servicios de atención		
Dirección domiciliaria	Av. 29 de Diciembre N° 322 Urb. Torres Araujo	Teléfono de domicilio	
Título profesional /especialidad	Abogada	Teléfono Celular	949581433
Grado Académico	Magister		
Mención	Gestión Pública		
FIRMA		Lugar y fecha	Trujillo, 10 de Enero del 2018



DATOS DEL EXPERTO:			
Nombres y Apellidos	Herless Edwin Pacheco Campos	DN: N°	18220192
Nombre del Instrumento	Calidad en los servicios de atención		
Dirección domiciliaria	Calle Tuticosis y Pucallpa N: 64 - El porvenir	Teléfono de domicilio	945596027
Título profesional /especialidad		Teléfono Celular	0432 11/01/18
Grado Académico			
Mención			
FIRMA	 Herless Edwin Pacheco Campos <b>Biólogo</b> C.B.P 8438	Lugar y fecha	

DATOS DEL EXPERTO:			
Nombres y Apellidos	Liliana Alicia Sanchez Lescano	DNI N°	18087152
Nombre del Instrumento	Cuestionario de calidad de los servicios de salud		
Dirección domiciliaria	Pasaje Lora y Lora 473 - Urb. Palermo	Teléfono de domicilio	
Título profesional /especialidad	Contadora	Teléfono Celular	947885560
Grado Académico	Magister		
Mención	Gestión pública		
FIRMA	 C.P.C. Liliana A. Sánchez Lescano Mat. N° 02-5354	Lugar y fecha	Simbal, 05 de Enero de 2018

**ANEXO 6: VALIDACIÓN DE CONSTRUCTO DE LOS INSTRUMENTOS**  
**GESTIÓN GERENCIAL (ANÁLISIS FACTORIAL)**

	<b>PLANEACIÓN</b>	<b>Validez de Pearson &gt;0.21</b>
1	Se elabora oportunamente el plan de trabajo anual.	0.64
2	Se da a conocer a los trabajadores la Misión, Visión y los valores institucionales.	0.69
3	Se formulan, implementan y evalúan las actividades en concordancia con el plan operativo institucional.	0.62
4	Se cuentan con planes estratégicos, operativo actualizados	0.73
5	Se realizan análisis del estado situacional de la gestión con la participación de los trabajadores	0.79

Validez de Pearson de la dimensión = 0.79

	<b>ORGANIZACION</b>	<b>Validez de Pearson &gt;0.21</b>
6	La estructura de la organización se ha desarrollado sobre la base de la misión, objetivos y actividades y se ajusta a la realidad	0.70
7	El personal que ocupa cada cargo de trabajo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo	0.68
8	Se tiene en cuenta que todos los trabajadores que laboran en la entidad ocupan una plaza prevista en el PAP y un cargo incluido en el cuadro de Asignación de Personal (CAP)	0.65
9	Se cuenta con la cantidad de Personal necesario para el adecuado desarrollo de sus actividades por cada área	0.68
10	Se definen la autoridad y responsabilidad del personal.	0.61

Validez de Pearson de la dimensión = 0.85

<b>DIRECCIÓN</b>		<b>Validez de Pearson &gt;0.21</b>
11	Se da a conocer a los trabajadores los documentos normativos	0.59
12	Se cuenta con mecanismos o normas adecuadas para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, y evaluación de personal.	0.65
13	Se ejecuta un programa de inducción al personal que ingresa relacionados con el puesto al que ingresa y de los principios éticos	0.56
14	Se organizan canales de comunicación que garanticen la fluidez de la información dentro y fuera de la entidad.	0.61
15	Se direccionan la visión y valores institucionales a que contribuyan a los objetivos y misión de la Entidad.	0.64

Validez de Pearson de la dimensión = 0.82

<b>CONTROL</b>		<b>Validez de Pearson &gt;0.21</b>
16	Se miden periódicamente la eficacia en la prestación de sus servicios y en la gestión	0.68
17	Se evalúa el desempeño laboral permanentemente al personal de acuerdo a las necesidades de la institución.	0.57
18	Se determina el uso racional de los materiales en función a necesidades e interés de la institución	0.60
19	Se determina las necesidades en función a un presupuesto para adquirir recursos materiales	0.68
20	Se realiza adecuada la administración de los recursos financieros de la institución	0.66

Validez de Pearson de la dimensión = 0.81



<b>LIDERAZGO</b>		<b>Validez de Pearson &gt;0.21</b>
21	Existe equidad del jefe al momento de tomar decisiones.	0.45
22	Se valora la conducta de los trabajadores.	0.59
23	Existe empatía entre jefe y trabajadores.	0.45
24	Están conformes con las habilidades y atributos de los superiores.	0.55
25	Existe estimulación a los trabajadores por parte de los jefes.	0.45

Validez de Pearson de la dimensión = 0.34

## CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD (ANÁLISIS FACTORIAL)

<b>ACCESIBILIDAD</b>		<b>Validez de Pearson &gt;0.21</b>
1	Existe la afiliación a diferentes tipos de SIS	0.72
2	Es permitido en forma oportuna el acceso a la información confiable sobre su diagnóstico y exámenes clínicos.	0.75
3	Los horarios de atención en los centros asistenciales son racionalmente adecuados.	0.79
4	Han implementado una oficina que brinde información sobre los diferentes servicios y/o trámites que necesiten realizar los pacientes.	0.61
5	Cuentan con un sistema para acceder a citas vía telefónica.	0.48

Validez de Pearson de la dimensión = 0.66

<b>AGILIDAD</b>		<b>Validez de Pearson &gt;0.21</b>
6	El servicio dado por el personal médico, asistencial y administrativo es rápido y oportuno.	0.70
7	Los diferentes servicios están organizados y permite la disminución de largas colas.	0.69
8	La información entre los diferentes servicios es coordinada y gestionada oportunamente.	0.77
9	La predisposición del personal asistencial y administrativo es rápida para atender las necesidades de los pacientes.	0.76
10	Los trámites administrativos seguidos por los pacientes son viabilizados oportunamente.	0.67

Validez de Pearson de la dimensión = 0.66

<b>OPORTUNIDAD</b>		<b>Validez de Pearson &gt;0.21</b>
11	Las citas médicas son brindadas inmediatamente.	0.58
12	El acceso a los medicamentos es brindado oportunamente.	0.62
13	Los diagnósticos son determinados de forma	0.58

	oportuna.	
14	Los tratamientos son brindados oportunamente a los pacientes.	0.51
15	Las operaciones son programadas muy oportunamente para los pacientes.	0.62

Validez de Pearson de la dimensión = 0.82

<b>COMPETENCIA</b>		<b>Validez de Pearson &gt;0.21</b>
16	La innovación de equipos médicos y biomédicos son gestionados a tiempo.	0.71
17	La capacitación de personal es promovida y ejecutada de acuerdo a la programación.	0.54
18	El abastecimiento de medicamentos es gestionado oportunamente de acuerdo a las necesidades.	0.71
19	Existe la cultura por la investigación de mejoras en los tratamientos que se brindan a los pacientes.	0.58
20	Los pacientes son incentivados a recomendar el uso de los servicios del SIS.	0.60
Validez de Pearson de la dimensión = 0.78		
<b>TECNICA</b>		<b>Validez de Pearson &gt;0.21</b>
21	La utilización de recursos de la institución es medida y controlados.	0.55
22	El nivel de incidentes o accidentes ocurridos en la institución es determinado objetivamente.	0.56
23	Los procedimientos administrativos son justificados óptimamente.	0.73
24	Los procesos de atención son viabilizados racionalmente con los tiempos.	0.62
25	Se promueve y organiza el buen estado de conservación del centro asistencial.	0.63

Validez de Pearson de la dimensión =0.

## ANEXO 7: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

### VARIABLE GESTIÓN GERENCIAL CRONBACH

PLANEACIÓN		Alfa de Cronbach si el ítem se borra
1	Se elabora oportunamente el plan de trabajo anual.	,835
2	Se da a conocer a los trabajadores la Misión, Visión y los valores institucionales.	,841
3	Se formulan, implementan y evalúan las actividades en concordancia con el plan operativo institucional.	,840
4	Se cuentan con planes estratégicos, operativo actualizados	,838
5	Se realizan análisis del estado situacional de la gestión con la participación de los trabajadores	,834

Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0,649$

ORGANIZACION		Alfa de Cronbach si el ítem se borra
6	La estructura de la organización se ha desarrollado sobre la base de la misión, objetivos y actividades y se ajusta a la realidad	,838
7	El personal que ocupa cada cargo de trabajo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo	,837
8	Se tiene en cuenta que todos los trabajadores que laboran en la entidad ocupan una plaza prevista en el PAP y un cargo incluido en el cuadro de Asignación de Personal (CAP)	,835
9	Se cuenta con la cantidad de Personal necesario para el adecuado desarrollo de sus actividades por cada área	,833
10	Se definen la autoridad y responsabilidad del personal.	,841

Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0,649$

<b>DIRECCIÓN</b>		<b>Alfa de Cronbach si el ítem se borra</b>
11	Se da a conocer a los trabajadores los documentos normativos	,847
12	Se cuenta con mecanismos o normas adecuadas para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, y evaluación de personal.	,839
13	Se ejecuta un programa de inducción al personal que ingresa relacionados con el puesto al que ingresa y de los principios éticos	,839
14	Se organizan canales de comunicación que garanticen la fluidez de la información dentro y fuera de la entidad.	,834
15	Se direccionan la visión y valores institucionales a que contribuyan a los objetivos y misión de la Entidad.	,840

Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0,649$

<b>CONTROL</b>		<b>Alfa de Cronbach si el ítem se borra</b>
16	Se miden periódicamente la eficacia en la prestación de sus servicios y en la gestión	,842
17	Se evalúa el desempeño laboral permanentemente al personal de acuerdo a las necesidades de la institución.	,837
18	Se determina el uso racional de los materiales en función a necesidades e interés de la institución	,841
19	Se determina las necesidades en función a un presupuesto para adquirir recursos materiales	,836
20	Se realiza adecuada la administración de los recursos financieros de la institución	,839

Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0,649$

<b>LIDERAZGO</b>		<b>Alfa de Cronbach si el ítem se borra</b>
21	Existe equidad del jefe al momento de tomar decisiones.	,856
22	Se valora la conducta de los trabajadores.	,844
23	Existe empatía entre jefe y trabajadores.	,851
24	Están conformes con las habilidades y atributos de los superiores.	,849
25	Existe estimulación a los trabajadores por parte de los jefes.	,851

Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0,649$

**Fuente:** Datos obtenidos de los trabajadores de la Red de Salud Otuzco

Para la variable gestión gerencial el valor del instrumento del Coeficiente del Alfa de Cronbach:  $\alpha = ,846$  siendo la fiabilidad considerada como BUENO

## VARIABLE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

<b>ACCESIBILIDAD</b>		<b>Alfa de Cronbach si el ítem se borra</b>
1	Existe la afiliación a diferentes tipos de SIS	,838
2	Es permitido en forma oportuna el acceso a la información confiable sobre su diagnóstico y exámenes clínicos.	,846
3	Los horarios de atención en los centros asistenciales son racionalmente adecuados.	,843
4	Han implementado una oficina que brinde información sobre los diferentes servicios y/o trámites que necesiten realizar los pacientes.	,849
5	Cuentan con un sistema para acceder a citas vía telefónica.	,854

Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0,649$

<b>AGILIDAD</b>		<b>Alfa de Cronbach si el ítem se borra</b>
6	El servicio dado por el personal médico, asistencial y administrativo es rápido y oportuno.	,844
7	Los diferentes servicios están organizados y permite la disminución de largas colas.	,841
8	La información entre los diferentes servicios es coordinada y gestionada oportunamente.	,836
9	La predisposición del personal asistencial y administrativo es rápida para atender las necesidades de los pacientes.	,839
10	Los trámites administrativos seguidos por los pacientes son viabilizados oportunamente.	,843

Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0,649$

<b>OPORTUNIDAD</b>		<b>Alfa de Cronbach si el ítem se borra</b>
11	Las citas médicas son brindadas inmediatamente.	,846
12	El acceso a los medicamentos es brindado oportunamente.	,844
13	Los diagnósticos son determinados de forma oportuna.	,845
14	Los tratamientos son brindados oportunamente a los pacientes.	,844

15	Las operaciones son programadas muy oportunamente para los pacientes.	,848
----	---	------

Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0,649$

<b>COMPETENCIA</b>		<b>Alfa de Cronbach si el ítem se borra</b>
16	La innovación de equipos médicos y biomédicos son gestionados a tiempo.	,846
17	La capacitación de personal es promovida y ejecutada de acuerdo a la programación.	,845
18	El abastecimiento de medicamentos es gestionado oportunamente de acuerdo a las necesidades.	,840
19	Existe la cultura por la investigación de mejoras en los tratamientos que se brindan a los pacientes.	,848
20	Los pacientes son incentivados a recomendar el uso de los servicios del SIS.	,839
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,649$		
<b>TECNICA</b>		<b>Alfa de Cronbach si el ítem se borra</b>
21	La utilización de recursos de la institución es medida y controlados.	,847
22	El nivel de incidentes o accidentes ocurridos en la institución es determinado objetivamente.	,847
23	Los procedimientos administrativos son justificados óptimamente.	,853
24	Los procesos de atención son viabilizados racionalmente con los tiempos.	,846
25	Se promueve y organiza el buen estado de conservación del centro asistencial.	,849

Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0,649$

**Fuente:** Datos obtenidos de los trabajadores de la Red de Salud Otuzco

Para la variable calidad de los servicios de salud el valor del instrumento del Coeficiente del Alfa de Cronbach:  $\alpha = ,850$ , siendo la fiabilidad considerada como BUENO

## **ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**



## FORMULA DE CRONBACH

$$\alpha = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Según George & Mallery (1995) menciona que el coeficiente del Alfa de Cronbach por debajo de 0,5 muestra un nivel de fiabilidad no aceptables, si tomara un valor entre 0,5 y 0,6 se podría considerar como un nivel pobre, si se situara entre 0,6 y 0,7 se estaría ante un nivel débil; entre 0,7 y 0,8 haría referencia a un nivel aceptable; en el intervalo 0,8 – 0,9 se podría calificar como un nivel bueno, y si tomara un valor superior a 0,9 sería excelente.

Para el cuestionario de gestión gerencial, el valor del Alfa de Cronbach es de ,846, ubicado en un nivel bueno En tanto que para la variable calidad de los servicios de salud, el valor del Alfa de Cronbach es ,850 calificado como nivel bueno.

### Para el cuestionario de gestión gerencial

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,846	25

**Nivel del Coeficiente del ALFA DE CRONBACH: BUENO**

### Para el cuestionario de calidad de los servicios de salud

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	25

**Nivel del Coeficiente del ALFA DE CRONBACH: BUENO**

**ANEXO 8: INSTRUMENTOS**  
**CUESTIONARIO DE GESTIÓN GERENCIAL**

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: Masculino [ ]

Femenino [ ]

Nivel: Superior [ ]

Técnico [ ]

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para establecer el nivel de conformidad que posees respecto a la gestión gerencial de los servicios de salud en el centro asistencial en el que te atiendes (*por el personal asistencial y/o administrativo*). Así mismo se le pide ser extremadamente objetivo (a), honesto (a) y sincero (a) en sus respuestas.

Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán mejorar la calidad en el servicio de salud y por ende la satisfacción del usuario.

**INSTRUCCIONES:**

El cuestionario consta de 25 ítems. Cada ítem incluye cuatro alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad, es decir cuántas veces ocurren estas situaciones en su centro asistencial.

- Si no ocurre nunca, marca la alternativa **NUNCA (0)**
- Si ocurre pocas veces, marca la alternativa **A VECES (1)**
- Si ocurren muchas veces, marca la alternativa **CASI SIEMPRE (2)**
- Si ocurren continuamente, marca la alternativa **SIEMPRE (3)**

Nº	ÍTEMS	NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>PLANEACIÓN</b>					
1	Se elabora oportunamente el plan de trabajo anual.				
2	Se da a conocer a los trabajadores la Misión, Visión y los valores institucionales.				
3	Se formulan, implementan y evalúan las actividades en concordancia con el plan operativo institucional.				
4	Se cuentan con planes estratégicos, operativo actualizados				
5	Se realizan análisis del estado situacional de la gestión con la participación de los trabajadores				
<b>ORGANIZACIÓN</b>					
6	La estructura de la organización se ha desarrollado sobre la base de la misión, objetivos y actividades y se ajusta a la realidad				
7	El personal que ocupa cada cargo de trabajo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo				
8	Se tiene en cuenta que todos los trabajadores				

	que laboran en la entidad ocupan una plaza prevista en el PAP y un cargo incluido en el cuadro de Asignación de Personal (CAP)				
9	Se cuenta con la cantidad de Personal necesario para el adecuado desarrollo de sus actividades por cada área				
10	Se definen la autoridad y responsabilidad del personal.				
<b>DIRECCIÓN</b>					
11	Se da a conocer a los trabajadores los documentos normativos				
12	Se cuenta con mecanismos o normas adecuadas para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, y evaluación de personal.				
13	Se ejecuta un programa de inducción al personal que ingresa relacionados con el puesto al que ingresa y de los principios éticos				
14	Se organizan canales de comunicación que garanticen la fluidez de la información dentro y fuera de la entidad.				
15	Se direccionan la visión y valores institucionales a que contribuyan a los objetivos y misión de la Entidad.				
<b>CONTROL</b>					
16	Se miden periódicamente la eficacia en la prestación de sus servicios y en la gestión				
17	Se evalúa el desempeño laboral permanentemente al personal de acuerdo a las necesidades de la institución.				
18	Se determina el uso racional de los materiales en función a necesidades e interés de la institución				
19	Se determina las necesidades en función a un presupuesto para adquirir recursos materiales				
20	Se realiza adecuada la administración de los recursos financieros de la institución				
<b>LIDERAZGO</b>					
21	Existe equidad del jefe al momento de tomar decisiones.				
22	Se valora la conducta de los trabajadores.				
23	Existe empatía entre jefe y trabajadores.				
24	Están conformes con las habilidades y atributos de los superiores.				
25	Existe estimulación a los trabajadores por parte de los jefes				

## CUESTIONARIO DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: Masculino [ ]

Femenino [ ]

Nivel: Superior [ ]

Técnico [ ]

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para establecer el nivel de conformidad que posees respecto a la calidad en el servicio de salud que recibes en el centro asistencial en el que te atiendes (*por el personal asistencial y/o administrativo*). Así mismo se le pide ser extremadamente objetivo (a), honesto (a) y sincero (a) en sus respuestas.

Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán mejorar la calidad en el servicio de salud y por ende la satisfacción del usuario.

### INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 25 ítems. Cada ítem incluye cuatro alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad, es decir cuántas veces ocurren estas situaciones en su centro asistencial.

- Si no ocurre nunca, marca la alternativa **NUNCA (0)**
- Si ocurre pocas veces, marca la alternativa **A VECES (1)**
- Si ocurren muchas veces, marca la alternativa **CASI SIEMPRE (2)**
- Si ocurren continuamente, marca la alternativa **SIEMPRE (3)**

Nº	ÍTEMS	NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>ACCESIBILIDAD</b>					
1	Existe la afiliación a diferentes tipos de seguros SIS.				
2	Es permitido en forma oportuna el acceso a la información confiable sobre su diagnóstico y exámenes clínicos.				
3	Los horarios de atención en los centros asistenciales son racionalmente adecuados.				
4	Han implementado una oficina que brinde información sobre los diferentes servicios y/o trámites que necesiten realizar los pacientes.				
5	Cuentan con un sistema para acceder a citas vía telefónica.				
<b>AGILIDAD</b>					
6	El servicio dado por el personal médico, asistencial y administrativo es rápido y oportuno.				
7	Los diferentes servicios están organizados y permite la disminución de largas colas.				

8	La información entre los diferentes servicios es coordinada y gestionada oportunamente.				
9	La predisposición del personal asistencial y administrativo es rápida para atender las necesidades de los pacientes.				
10	Los trámites administrativos seguidos por los pacientes son viabilizados oportunamente.				
<b>OPORTUNIDAD</b>					
11	Las citas médicas son brindadas inmediatamente.				
12	El acceso a los medicamentos es brindado oportunamente.				
13	Los diagnósticos son determinados de forma oportuna.				
14	Los tratamientos son brindados oportunamente a los pacientes.				
15	Las operaciones son programadas muy oportunamente para los pacientes.				
<b>COMPETENCIA</b>					
16	La innovación de equipos médicos y biomédicos son gestionados a tiempo.				
17	La capacitación de personal es promovida y ejecutada de acuerdo a la programación.				
18	El abastecimiento de medicamentos es gestionado oportunamente de acuerdo a las necesidades.				
19	Existe la cultura por la investigación de mejoras en los tratamientos que se brindan a los pacientes.				
20	Los pacientes son incentivados a recomendar el uso de los servicios del SIS				
<b>TÉCNICA</b>					
21	La utilización de recursos de la institución es medida y controlados.				
22	El nivel de incidentes o accidentes ocurridos en la institución es determinado objetivamente.				
23	Los procedimientos administrativos son justificados óptimamente.				
24	Los procesos de atención son viabilizados racionalmente con los tiempos.				
25	Se promueve y organiza el buen estado de conservación del centro asistencial.				

## ANEXO 9: FICHAS TÉCNICAS DE LOS INSTRUMENTOS

### GESTIÓN GERENCIAL

**1. Nombre:**

Cuestionario de la gestión gerencial

**2. Autora:**

Br. Moreno Milachay, Maythé Medalit

**3. Objetivo:**

Determinar la incidencia de la gestión gerencial en la calidad de servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.

**4. Normas:**

- Es primordial que al contestar el trabajador sea objetivo, honesto y sincero con sus respuestas para así poder tener una información verídica.
- Tener en cuenta el tiempo brindado para el desarrollo de cada cuestionario.

**5. Usuarios (muestra):**

El total de usuarios es de 80 personas, conformada por 80 trabajadores de la Red de Salud Otuzco.

**6. Unidad de análisis**

Red de Salud Otuzco

**7. Modo de aplicación:**

- El presente instrumento de evaluación está constituido en 25 ítems, agrupadas en las cinco dimensiones de gestión gerencial y su escala es de cero, uno, dos y tres puntos por cada ítem.
- Los trabajadores deben de desarrollar el cuestionario en forma individual, consignando los datos requeridos de acuerdo a las instrucciones para su desarrollo de dicho instrumento de evaluación.
- El tiempo de la aplicación del cuestionario será aproximadamente de 25 minutos y los materiales que utilizará son un bolígrafo o lápiz.
- 

**8. Estructura:**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	OPCIÓN DE RESPUESTA			
			SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
GESTIÓN GERENCIAL	PLANEACIÓN	Plan de trabajo anual.				
		Misión, Visión y los valores institucionales.				
		Actividades en concordancia con el plan operativo institucional.				
		Planes estratégicos, operativo actualizado				
		Estado situacional de la gestión con la participación de los trabajadores				
	ORGANIZACIÓN	Estructura de la organización				
		Competencias establecidas en el perfil del cargo				
		Plaza prevista y un cargo incluido en el cuadro de Asignación de Personal (CAP)				
		Personal necesario para el desarrollo de sus actividades por cada área				
		Autoridad y responsabilidad del personal.				

		Documentos normativos.				
	<b>DIRECCIÓN</b>	Mecanismos o normas adecuadas para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, y evaluación de personal.				
		Programa de inducción al personal que ingresa relacionados con el puesto al que ingresa y de los principios éticos				
		Canales de comunicación que garanticen la fluidez de la información dentro y fuera de la entidad.				
		Direccionar la visión y valores institucionales a que contribuyan a los objetivos y misión de la				

<b>GESTIÓN GERENCIAL</b>		Eficacia en la prestación de sus servicios y en la gestión				
	<b>CONTROL</b>	Desempeño laboral permanentemente al personal de acuerdo a las necesidades de la institución.				
		Uso racional de los materiales en función a necesidades e interés de la institución				
		Necesidades en función a un presupuesto para adquirir recursos materiales				
		Administración de los recursos financieros de la institución				

<b>GESTIÓN GERENCIAL</b>		Equidad del jefe al momento de tomar decisiones.				
	<b>LIDERAZGO</b>	Conducta de los trabajadores.				
		Empatía entre jefe y trabajadores.				
		Habilidades y atributos de superiores.				
		Estimulación a los trabajadores por parte de los jefes.				



**Escala:**

**9.1. Escala general de la variable independiente: Gestión Gerencial**

<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
0 - 15	Muy deficiente
16 - 30	Deficiente
31 - 45	Regular
46 - 60	Buena
61 - 75	Muy buena

**9.2. Escala específica (por dimensión):**

<b>Dimensión</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Planificación</li><li>- Organización</li><li>- Dirección</li><li>- Control</li><li>- Liderazgo</li></ul>	0 - 3	Muy deficiente
	4 - 6	Deficiente
	7 - 9	Regular
	10 - 12	Buena
	13 - 15	Muy buena

**9.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:**

- Siempre = 3
- Casi siempre = 2
- A veces = 1
- Nunca = 0

**10. Validación y confiabilidad:**

La validez del instrumento se hizo por juicio de diez expertos del área de gestión pública:

Dr. Morales Salazar, Pedro Otoniel  
Dr. Amaya Mariños, Raúl Alberto  
Dr. Recalde Gracey, Andrés Enrique  
Dr. Grados Vásquez Martín  
Dra. Soto Deza Julia Marleny  
Dra. Espinoza Sánchez, Carmen Yvonne  
Dr. Martínez Vargas Vela Héctor Julio  
Dr. Díaz Linares Augusto  
Dra. Gutiérrez Escarcena, Deisy Jazzell  
Dr. Alva Palacios Gómez, Luis Enrique

La confiabilidad del instrumento se hizo por el método de Alfa de Cronbach, obteniendo el valor de 0.846, que corresponde a un instrumento BUENO

## CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

### 1. Nombre:

Cuestionario de calidad de los servicios de salud

### 2. Autora:

Br. Moreno Milachay, Maythé Medalit

### 3. Objetivo:

Determinar la incidencia de la gestión gerencial en la calidad de servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.

### 4. Normas:

- Es primordial que al contestar el trabajador sea objetivo, honesto y sincero con sus respuestas para así poder tener una información verídica.
- Tener en cuenta el tiempo brindado para el desarrollo de cada cuestionario.

### 5. Usuarios (muestra):

El total de usuarios es de 80 personas, conformada por 80 trabajadores de la Red de Salud Otuzco.

### 6. Unidad de análisis

Red de Salud Otuzco

### 7. Modo de aplicación:

- El presente instrumento de evaluación está constituido en 25 ítems, agrupadas en las cinco dimensiones de gestión gerencial y su escala es de cero, uno, dos y tres puntos por cada ítem.
- Los trabajadores deben de desarrollar el cuestionario en forma individual, consignando los datos requeridos de acuerdo a las instrucciones para su desarrollo de dicho instrumento de evaluación.
- El tiempo de la aplicación del cuestionario será aproximadamente de 25 minutos y los materiales que utilizará son un bolígrafo o lápiz.

### 8. Estructura:

VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD	DIMENSIÓN	INDICADOR	OPCION DE RESPUESTA			
			SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
ACCESIBILIDAD		Supervisión de la precisión en el servicio.				
		Acceso a la información confiable sobre su diagnóstico y exámenes clínicos.				
		Horarios en los centros asistenciales.				
		Información sobre los diferentes servicios y/o trámites que necesite.				
		Sistema para acceder a citas vía telefónica.				

CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD	AGILIDAD	Rapidez en el servicio dado por el personal médico, asistencial y administrativo.				
		Organización en los diferentes servicios lo que permite la disminución de largas colas.				
		Coordinan y gestionan la información entre los diferentes servicios.				
		Predisposición del personal asistencial y administrativo para atender oportunamente las necesidades de los pacientes.				
		Trámites administrativos seguidos por los pacientes				
	OPORTUNIDAD	Citas médicas inmediatamente.				
		Acceso oportuno a los medicamentos.				
		Diagnósticos de forma oportuna.				
		Tratamientos oportunamente a los pacientes.				
		Programan oportunamente las operaciones para los pacientes				
	COMPETENCIA	Innovación de equipos médicos y biomédicos.				
		Capacitación de personal.				
		Abastecimiento de medicamentos.				
		Investigan mejoras en los tratamientos que se brindan a los pacientes.				
		Incentivan a los pacientes al uso de los servicios del Seguro Social de Salud				

<b>CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD</b>	<b>TÉCNICA</b>	Utilización de recursos.				
		Incidentes o accidentes.				
		Optimización de procedimientos administrativos.				
		Viabilizan los procesos de atención.				
		Estado de conservación del centro asistencial.				

## 9. Escala:

### 9.1. Escala general de la variable 2: Calidad de los servicios de salud

Intervalo	Nivel
0 - 15	Muy deficiente
16 - 30	Deficiente
31 - 45	Regular
46 - 60	Buena
61 - 75	Muy buena

### 9.2. Escala específica (por dimensión):

Dimensión	Intervalo	Nivel
- Accesibilidad	0 - 3	Muy deficiente
- Agilidad	4 - 6	Deficiente
- Oportunidad	7 - 9	Regular
- Competencia	10 - 12	Buena
- Técnica	13 - 15	Muy buena

### 9.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

Siempre	=	3
Casi siempre	=	2
A veces	=	1
Nunca	=	0

## 10. Validación y confiabilidad:

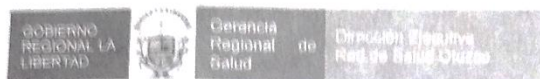
La validez del instrumento se hizo por juicio de diez expertos del área de gestión pública:

Dr. Morales Salazar, Pedro Otoniel  
Dr. Amaya Mariños, Raúl Alberto  
Dr. Recalde Gracey, Andrés Enrique  
Dr. Grados Vásquez Martín  
Dra. Soto Deza Julia Marleny  
Dra. Espinoza Sánchez, Carmen Yvonne  
Dr. Martínez Vargas Vela Héctor Julio  
Dr. Díaz Linares Augusto  
Dra. Gutiérrez Escarcena, Deisy Jazzell  
Dr. Alva Palacios Gómez, Luis Enrique

La confiabilidad del instrumento se hizo por el método de Alfa de Cronbach, obteniendo el valor de 0.850, que corresponde a un instrumento BUENO

## ANEXO 10:

# CONSTANCIA DE REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



JUSTICIA SOCIAL  
INVERSIÓN

*"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*

Otuzco, 12 de Enero del 2018.

### **CONSTANCIA DE ESTUDIO DE INVESTIGACION**

Lo que suscriben **DIRECTOR EJECUTIVO, EL JEFE DE OFICINA DE DESARROLLO DE INNOVACION E INVESTIGACION DE LA RED DE SALUD OTUZCO:**

### **HACE CONSTAR**

Que, la Srta. **MAYTHE MEDALIT MORENO MILACHAY**, identificada con Documento Nacional de Identidad N° 46073746, estudiante de Maestría en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, realizó el Proyecto de Investigación, titulado:

**"INCIDENCIA DE LA GESTION GERENCIAL EN LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD EN LA RED DE SALUD OTUZCO, 2017"**

Por lo que se expide el presente documento a solicitud de la parte interesada para los fines que considere conveniente.

**"LA PRESENTE CONSTANCIA NO ES VALIDA PARA TRAMITES JUDICIALES CONTRA EL ESTADO".**

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DEL PERÚ  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
DIRECCIÓN SUBREGIONAL  
RED DE SALUD OTUZCO  
Lic. GONZALO ALFREDO RODRIGUEZ ESPEJO  
DIRECTOR EJECUTIVO DE LA RED DE SALUD OTUZCO

GONZALO ALFREDO RODRIGUEZ ESPEJO  
GERENTE DE LA RED DE SALUD OTUZCO

REGIÓN LA LIBERTAD  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD

Lic. KATHERYN COTRINA MORALES  
JEFE DE LA OFICINA DE DESARROLLO  
DE INNOVACION E INVESTIGACION  
RED DE SALUD OTUZCO

LESLY KATHERYN COTRINA MORALES  
RESPONSABLE DE ODII

**"JUSTICIA SOCIAL CON INVERSIÓN"**

Jr. Progreso 385 - La Libertad - Central Telefónica 044-436281  
www.reddesaludotuzco.gob.pe

## ANEXO 11: MATRIZ DE CONSISTENCIA INTERNA DEL INFORME DE TESIS

### TITULO: Incidencia de la gestión gerencial en la calidad de servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.

INTRODUCCIÓN	MÉTODO			RESULTADOS	DISCUSIÓN	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES	
<p><b>ESTUDIOS PREVIOS:</b></p> <p>Conde Roa (2017), Evaluación de una red integrada de servicios de salud en Colombia, Tipo de estudio: descriptivo, retrospectivo y observacional, buscando identificar y analizar propiedades y características del proceso de referencia y contra referencia en una red hospitalaria en Colombia. Silva, V.M. (2013), en su estudio Aplicación de gestión por procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del Hospital Dr. Eduardo Pereira, tuvo como objetivo, ayudar a mejorar la gestión del proceso del hospital Dr. Eduardo Pereira en Valparaíso Agudelo, C. A., Cardona, J., Ortega, J., &amp; Robledo, R. (2011), en la investigación denominada Sistema de salud en Colombia: 20 años de logros y problemas. La investigación desarrollada en el 2011, planteaba como</p>	<p style="text-align: center;"><b>VARIABLES</b></p> <p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b></p> <p><b>Gestión gerencial</b></p> <p><b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL:</b></p> <p>La gerencia para Crosby (1988) “es el arte de hacer que las cosas ocurran”, esto se interpreta como que ambos factores conjuntos dan por resultado el cumplimiento de los objetivos; para que las estrategias sean efectivas el nivel más alto de la institución debe poner en práctica un proceso de planeamiento para determinar los objetivos estratégicos que se desean lograr, las metas, los productos los indicadores de resultados y de impacto mediante planes y programas</p>	<p style="text-align: center;"><b>DIMENSIONES</b></p> <p style="text-align: center;">Planeación</p>	<p style="text-align: center;"><b>INDICADORES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de trabajo anual.</li> <li>- Misión, Visión y los valores institucionales.</li> <li>- Actividades en concordancia con el plan operativo institucional.</li> <li>- Planes estratégicos, operativo actualizado</li> <li>- Estado situacional de la gestión con la participación de los trabajadores para definir su direccionamiento.</li> </ul>	<p><b>MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p><b>Método inductivo</b></p> <p>Es pasar de lo particular, como pueden ser los resultados, a lo general que serían las hipótesis, teorías y leyes, en otras palabras se generaliza los resultados. Según Ruiz (2007, p.34), Esta generalización no se logra sólo a partir de los hechos empíricos, pues de conocimientos ya alcanzados se pueden obtener nuevos conocimientos, los cuales serán más complejos. Para Hernández Sampieri, (2006, p. 107), el método inductivo se aplica en los principios descubiertos a casos particulares, a partir de un enlace de juicios. Se usa cuando se procesan y se</p>	<p>DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS:</p> <p>Referente al primer resultado podemos decir que la gestión gerencial influye significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017 en el nivel 0,01 (bilateral), porque el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es <math>S=, 599</math>, con un sig. (Bilateral) ,000. En consecuencia se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. En lo concerniente a los resultados específicos, tenemos que la dimensión planeación de la gestión gerencial influye significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud</p>	<p>Vistos los resultados de la presente investigación realizaremos la discusión de los mismos:</p> <p>Referente al primer resultado podemos decir que la gestión gerencial influye significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017 en el nivel 0,01 (bilateral), porque el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es <math>S=, 599</math>, con un sig. (Bilateral) ,000. En consecuencia se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. En general el resultado mencionado anteriormente nos permite absolver el problema formulado en la investigación, confirmar nuestra hipótesis de trabajo y dar por sentado nuestro propósito general; Bueno, al comienzo de este trabajo, nuestra pregunta era ¿Cuál es la</p>	<p>La gestión gerencial incide directamente y significativamente en la calidad de servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.</p> <p>Existe incidencia directa significativa de la dimensión planeación de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.</p> <p>Existe incidencia directa significativa de la dimensión organización de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de</p>	<p>Al concluir la presente investigación científica proponemos las siguientes sugerencias:</p> <p>6.1. Al Gerente y a los funcionarios responsables de las Jefaturas de la Red de Salud de Otuzco, a implementar los correctivos necesarios en la planificación, organización y control: como etapas del proceso de gestión y como estrategia para la mejora en la problemática encontrada.</p> <p>6.2. Al Gerente de la Red de Salud de Otuzco Los servicios de salud deben enfocarse en el paciente. La</p>



<p>objetivo percatarse de los logros y los dilemas en cuanto al sistema de salud en Colombia</p> <p>Vargas, I. (2012), en la investigación titulada Barreras en el acceso a la atención en salud en modelos de competencia gestionada: Un estudio de caso Colombia. El objetivo de esta investigación fue examinar los factores y actores que han influido en el continuo acceso a los servicios de salud en cuatro redes de servicios de salud colombiana</p> <p>Tola Castillo (2015), realizo el trabajo Influencia de la Gestión Administrativa en los Servicios de Salud de los Hospitales III de Essalud de la Región Puno -2012,</p> <p>Jiménez Sandoval (2017), realizo el trabajo Efectos de la gestión en la calidad del servicio a usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS) – Lima,</p> <p>Saldaña Labajos (2016), realizo el trabajo Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016,</p> <p>Mariño Esquivel (2014), realizo el trabajo</p>	<p>concretos procurando que sus miembros contribuyan con el logro de dichos objetivos.</p> <p><b>DEFINICIÓN OPERACIONAL:</b> Es el grado o nivel de s de gestión gerencial que un paciente percibe a través de muchos factores tales como: Capacidad, liderazgo, Personal, Satisfacción y Resultados. Para medir la variable se usó un cuestionario de 25 items y la opción de respuesta nunca (0), a veces (1) casi siempre (2) y siempre (3)</p> <p><b>ESCALA DE MEDICIÓN:</b></p> <p>Escala de Likert Ordinal Muy buena 61-75 Buena 46-60 Regular 31-45 Deficiente 16-30 Muy deficiente 0-15</p>			<p>analizan los datos obtenidos de los cuestionarios aplicados y en el análisis e interpretación de la información.</p> <p>Método deductivo Cuando de los datos que empiezan por lo general y son aceptados como verdaderos, se arriban a conclusiones de tipo particular. Buendía, Colás y Hernández (1997, p. 56).</p> <p>El método deductivo, permite deducir nuevos conocimientos o leyes aún no conocidas, saber deducir nuevas hipótesis como consecuencia de otras más generales de allí que lo hayamos aplicado para la revisión de la literatura y en la presentación de nuestro informe final. Método descriptivo Para Tamayo (2003, p. 46), el método consiste en describir y evaluar las características de una situación particular en</p>	<p>Otuzco, en el 2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es <math>S = 489</math>, con un sig (bilateral) ,000. En consecuencia se acepta la hipótesis específica H1</p> <p>Esto permite aceptar la primera hipótesis específica de nuestra investigación, a través de la cual se postuló tentativamente que "Existe incidencia directa significativa de la dimensión planeación de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017", de igual forma nos permite dar por alcanzado el primero de nuestros objetivos específicos a través del cual nos establecimos "Determinar la incidencia de la dimensión planeación de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud</p>	<p>incidencia de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017?", antes de que este problema se describiera como una hipótesis de que "La gestión gerencial incide significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017" y como hipótesis nula que "La gestión gerencial no incide significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017"; por lo tanto, y con respecto al resultado obtenido y discutido, la hipótesis de investigación es aceptada y la hipótesis nula es rechazada. De la misma manera, nuestro objetivo general se logra al alcanzar "Determinar la incidencia de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017. Con respecto a este resultado, es importante señalar que confirmamos nuestra hipótesis de investigación observando completamente los canones científicos, habiendo establecido en nuestra investigación que</p>	<p>salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.</p> <p>.Existe incidencia directa significativa de la dimensión dirección de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.</p> <p>Existe incidencia directa significativa de la dimensión control de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.</p> <p>Existe incidencia directa significativa de la dimensión liderazgo de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud</p>	<p>salud como sistema debe considerar al paciente como individuo, con el respeto de su facultad decisiva, su cultura, su entorno social y familiar y su plataforma de preferencias y necesidades concretas, tomando en cuenta los pilares fundamentales, la individualidad de la atención, información para saber qué, para comprender por qué y para qué).</p> <p>6.3. Al Gerente de la Red de Salud de Otuzco: programar inversión en la formación de sus empleados, en técnicas de atención al cliente y las motivaciones para reemplazar la indiferencia por el entusiasmo, a menudo se exagera en creer que los empleados</p>
---	---	--	--	---	--	---	--	--

<p>Mejoramiento de la calidad del servicio mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad en la Empresa Míster Dent del Distrito de Trujillo – La Libertad, Año 2014,</p> <p><b>TEORÍAS QUE FUNDAMENTE LAS VARIABLES:</b> La construcción de una doctrina de gestión gerencial ha tenido diversos enfoques temáticos y conceptuales durante estos años. La tarea de gerenciar en las organizaciones se basa en la perspectiva de que aquello que ocupan un cargo de dirección tenga la capacidad de diseñar y ejecutar planes de acción que involucren a cada uno de los colaboradores; para así lograr encaminar a la organización hacia la competitividad y el éxito La doctrina de las ganancias</p>				<p>uno o más puntos del tiempo. Se analizan los datos reunidos para descubrir así, cuales variables están relacionadas entre sí.</p>	<p>Otuzco, 2017". La incidencia de esta dimensión se demuestra cuando ante la pregunta si se formulan, implementan y evalúan las actividades en concordancia con el plan operativo institucional, los encuestados respondieron casi siempre con un 45.00% (36 trabajadores), siempre con un 42.50% (34 trabajadores), a veces con un 11.25% (9 trabajadores) y nunca con un 1.25% (1 trabajador). Este resultado es consistente con la definición de que la planificación implica que los gerentes van a pensar con</p>	<p>entre la variable gestión gerencial y calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017, existe una correlación directa o positiva altamente significativa. Este resultado guarda coherencia con lo enunciado por Crosby (1988), en cuanto a que la gerencia es "el arte de hacer que las cosas ocurran". Esto quiere decir, que la combinación de ambas es lo que se denomina gestión gerencial, donde se trata de hacer que las cosas ocurran mediante recursos básicos y valiosos. Que las cosas ocurran, lo interpretamos adecuando conceptos modernos de gestión pública, relacionados a una gestión para resultados,</p>	<p>Otuzco, en el 2017. Existe incidencia directa significativa de la gestión gerencial en la dimensión accesibilidad de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017. Existe incidencia directa significativa de la gestión gerencial en la dimensión agilidad de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017. Existe incidencia</p>	<p>poseen capacidad innata para la atención del paciente o se considera que la rotación del personal es tan alta que la formación de los empleados es un dinero perdido.</p> <p>6.4. Al Ministro de Salud se le sugiere introducir un sistema de información en salud, para que exista un mejor control, administración y regulación para que se cumpla adecuadamente con la calidad de estos servicios que están proyectados primordialmente</p>
	<p>Organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura de la organización</li> <li>- Competencias establecidas en el perfil del cargo</li> <li>- Plaza prevista y un cargo incluido en el cuadro de Asignación de Personal (CAP)</li> <li>- Personal necesario para el desarrollo de sus actividades por cada área</li> <li>- Autoridad y responsabilidad del personal.</li> </ul>	<p><b>TIPO DE ESTUDIO:</b> La presente investigación es no experimental, puesto que no se han manipulado las variables, observándose los fenómenos en su estado natural para luego realizar un análisis" (Hernández, 2010, p. 76).</p>					

<p>máximas, describe el funcionamiento de la dirección de la organización, esto es, enfatiza la jerarquía Para Adam Smith, lo único importante era el mercado Guiado por la acción humana Gestión estratégica Cultura propia Orientación hacia los objetivos. Con el modelo estratégico clásico del enfoque dominante en la formulación y la implementación estratégica están: La estructura organizacional, el comportamiento, el proceso / tecnología de las organizaciones industriales emergen con el surgimiento de la revolución. La industria y sus nuevas formas de producción. El liderazgo es la base del nuevo entorno competitivo. El nuevo entorno competitivo global de las Organizaciones es complejo e incierto. De los elementos del entorno Con Keynes surge el "emprendedor" el mismo que no se detras de la figura del capitalista la evolución de la teoría son las ideas de Marx, "solo el trabajo produce valor" el surgimiento de nuevas organizaciones del entorno competitivo global resultante: las interrelaciones de la cultura organizacional y el componente de la</p>	Dirección	<p>-Documentos normativos. -Mecanismos o normas adecuadas para la selección, inducción, formación, capacitación, bienestar social, y evaluación de personal. -Programa de inducción al personal que ingresa relacionados con el puesto al que ingresa y de los principios éticos -Canales de comunicación que garanticen la fluidez de la información dentro y fuera de la entidad. -Direccionar la visión y valores institucionales a que contribuyan a los objetivos y misión de la Entidad.</p>	<p><b>DISEÑO:</b></p> <p>Atendiendo a lo señalado por el autor Sánchez y Reyes (1987), el diseño del presente estudio fue correlacional transeccional causal, pues se buscó lograr instaurar la vinculación existente entre las variables, y su sentido de causalidad; es decir si entre ambas se suscita una relación de causa a efecto</p>	<p>anterioridad sus metas y las acciones que realizaran para lograrlas, basándose en métodos y planes. Los planes envuelven los objetivos de la organización y diseñan las tácticas a realizar para poder alcanzarlos; pues son estos los que guiaran a la organización.</p> <p>El segundo resultado específico, refiere que la dimensión organización de la gestión gerencial influye significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es <math>S=, 430</math>, con un sig (bilateral) ,000. En consecuencia se acepta la hipótesis específica H2</p> <p>Este resultado confirma la segunda hipótesis específica de nuestra investigación, por la</p>	<p>para ello es preciso fijarse objetivos estratégicos y metas medibles de tal manera que se pueda hacer una evaluación desde la más sencilla como es la de costo-beneficio. Como todos sabemos las entidades públicas siempre necesitan de mayores recursos que los que anualmente se les otorga o se adquiere de diversas fuentes de financiamiento. Ante esta escasez de recursos surge la planificación estratégica que prioriza proyectos y actividades considerando el cierre de brechas; es decir tres elementos importantes las necesidades, las demandas de la sociedad y la oferta que da el estado Se deben implementar tácticas y políticas en el más alto nivel de la entidad a través de planes de acción que logren una adecuada práctica de las labores necesarias para que se concrete. La gestión gerencial es el proceso de encaminar las divisiones de una empresa en dirección a los objetivos que se han planteado para cada una</p>	<p>directa significativa de la gestión gerencial en la dimensión oportunidad de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017. Existe incidencia directa significativa de la gestión gerencial en la dimensión oportunidad de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017 Existe incidencia directa significativa de la gestión gerencial en la dimensión competencia de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017 Existe incidencia directa significativa de la gestión gerencial en la dimensión</p>	<p>para las personas más pobres de la población del Estado peruano ofreciendo entonces una atención oportuna, eficiente y eficaz en el cumplimiento de los lineamientos de a normatividad legal vigente.</p> <p>6.5. Al Gobernador Regional de La Libertad se le recomienda priorizar las inversiones en salud considerando las brechas existentes así como su alineamiento con el Plan Estratégico Institucional.</p>
	Control	<p>-Eficacia en la prestación de sus servicios y en la gestión. -Desempeño laboral permanentemente al personal de acuerdo a las necesidades de la institución. -Uso racional de los</p>					

<p>estrategia del modelo estratégico moderno Organizaciones de Evolución y Enfoques de Gestión Ejercicio de Liderazgo Estratégico. (García Máñez, 2010, p. 76)</p> <p>Durante muchos años el tema del servicio fue abordado desde diferentes perspectivas, siendo muy reconocidos los esfuerzos de K. Albrecht quien propone los Siete pecados del Servicio al Cliente, también sobresalen diversos autores que lograron interesar a las organizaciones en la necesidad de diseñar un modelo que estuviera acorde con las necesidades del mercado y que respondiera efectivamente a las necesidades de los clientes. El cliente, que debe ser el centro de la gestión en la organización, termina en muchos casos relegados e incluso ignorados en la formulación de la estrategia y peor aún en la ejecución de la misma</p> <p>El servicio es una estrategia que incorpora muchas de las iniciativas que la organización implementa para encontrar productos que cumplan con las expectativas, los sistemas y las tecnologías de los clientes, y agilizar los</p>			<p>materiales en función a necesidades e interés de la institución.</p> <p>-Necesidades en función a un presupuesto para adquirir recursos materiales.</p> <p>-Administración de los recursos financieros de la institución.</p>		<p>cual se postuló tentativamente que " Existe incidencia directa significativa de la dimensión organización de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017", da por hecho el segundo de los objetivos específicos, a través del cual se propuso " Identificar la incidencia de la dimensión organización de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017".</p> <p>La obtención de este resultado se condice con las respuestas respecto a si se cuentan con planes estratégicos, operativo actualizados, los encuestados respondieron siempre con un 62.50% (50 trabajadores), casi siempre con un 27.50% (22 trabajadores), a veces con un 8.75% (7 trabajadores) y nunca con un 1.25% (1 trabajador). Además estamos convencidos que sin</p>	<p>de éstas; ello mediante planes y programas que garanticen un adecuado desarrollo de las operaciones y actividades (planificación táctica), lo que va a permitir a los miembros contribuir en el logro de los objetivos, Gutiérrez (2011).</p> <p>En lo concerniente a los resultados específicos, tenemos que la dimensión planeación de la gestión gerencial influye significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es <math>S=, 489</math>, con un sig (bilateral) ,000.</p> <p>En consecuencia se acepta la hipótesis específica H1</p> <p>Esto permite aceptar la primera hipótesis específica de nuestra investigación, a través de la cual se postuló tentativamente que "Existe incidencia directa significativa de la dimensión planeación de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud</p>	<p>técnica de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.</p> <p>El nivel de la variable gestión gerencial en la Red de Salud Otuzco, 2017, es predominantemente buena con un 69% determinado por 55 de los 80 trabajadores encuestados seguido del nivel muy bueno con un 21% determinado por 17 encuestados, regular con un 9% determinado por 7 encuestados y un nivel muy deficiente con un 1% determinado por 1 encuestado.</p> <p>El nivel de la variable calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017, es predominantem</p>	
	Liderazgo		<p>-Equidad del jefe al momento de tomar decisiones.</p> <p>-Conducta de los trabajadores.</p> <p>-Empatía entre jefe y trabajadores.</p> <p>-Habilidades y atributos de superiores.</p> <p>-Estimulación a los trabajadores por parte de los jefes.</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> La población, objeto de estudio, está constituida por 80 trabajadores de la Red de Salud Otuzco 2017.</p> <p><b>MUESTRA:</b> Para el trabajo de investigación y considerando las características del estudio y el tamaño de la población la investigadora tomó como muestra a 80 colaboradores que laboran en la Red de Salud Otuzco 2017. Esto se considera como muestra no probabilística y responde a nuestro estudio. Hernández y Baptista (2010, p.</p>				

<p>procesos de pedidos, compras y pagos y personas capaces de resolver todo lo que significa crear una experiencia memorable al servicio del cliente. Carter (2001, p. 21).</p> <p><b>JUSTIFICACIÓN:</b></p> <p>recolección de datos. Porque mostrará cómo se eligen adecuadamente la metodología para realizar la investigación así como las técnicas e instrumentos, matrices para la investigación científica debidamente validadas y su declaratoria de vialidad. Esto va a permitir continuar diseñando y validando instrumentos de recolección de datos con mayor certeza y rigurosidad Universitaria, la que por fin brindar normas para crear, el funcionamiento, supervisar y cerrar las universidades; Ley 25350, Ley de Creación de la Universidad César Vallejo; y, en la Resolución N° 1513-2001-ANR que sustenta la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. Asimismo, tiene una relación directa con diferentes normas concernientes a la modernización de la gestión pública, en las que en forma directa o indirecta</p>				<p>176).</p> <p><b>MUESTREO:</b> Los integrantes de la muestra fueron elegidos a conveniencia de la autora y según su juicio sin conocer la probabilidad para seleccionar a cada persona</p> <p><b>Criterios de inclusión</b> <b>Criterios de exclusión</b> <b>Unidad de análisis</b> Trabajador de la Red de Salud Otuzco, 2017</p>	<p>una estructura organizativa adecuada a la realidad de cada ámbito donde se tenga que hacer gestión de los servicios de salud, es poco lo que se podrá avanzar para mejorar la calidad de vida de los pobladores sobre todo de aquellos que habitan en áreas geográficas de difícil acceso</p> <p>El tercer resultado específico es que la dimensión dirección de la gestión gerencial influye significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es <math>S = 364</math>, con un sig (bilateral) ,001. En consecuencia se acepta la hipótesis específica H3 A través de este resultado se acepta la tercera hipótesis específica de nuestra investigación, postulándose</p>	<p>Otuzco, 2017", de igual forma nos permite dar por alcanzado el primero de nuestros objetivos específicos a través del cual nos establecimos "Determinar la incidencia de la dimensión planeación de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017". La incidencia de esta dimensión se demuestra cuando ante la pregunta si se formulan, implementan y evalúan las actividades en concordancia con el plan operativo institucional, los encuestados respondieron casi siempre con un 45.00% (36 trabajadores), siempre con un 42.50% (34 trabajadores), a veces con un 11.25% (9 trabajadores) y nunca con un 1.25% (1 trabajador). Este resultado es consistente con la definición de que la planificación implica que los gerentes van a pensar con anterioridad sus metas y las acciones que realizaran para lograrlas, basándose en métodos y planes. Los planes envuelven los objetivos de la organización y diseñan</p>	<p>ente buena con un 76.25% determinado por 61 de los 80 trabajadores encuestados seguido del nivel muy bueno con un 16.25% determinado por 13 encuestados, regular con un 6.25% determinado por 5 encuestados y un nivel muy deficiente con un 1.25% determinado por 1 encuestado.</p>	
---	--	--	--	--	---	---	---	--

<p>comprenden a la gestión del cambio, la necesidad de que las entidades públicas cambien en su forma tradicional de gestión;</p> <p><b>PARADIGMA.</b> En la administración y gerencia pública moderna el nuevo paradigma es la orientación del servicio al ciudadano con eficiencia, eficacia y economía. En este marco se ejecutan acciones y se desarrollan actividades para alcanzar metas de producto y lograr los objetivos que están relacionados a un resultado esperado que es medido con indicadores para determinar el cambio en la calidad de vida en la población beneficiada y si existe incidencia en los demás miembros de la sociedad entonces se habrá conseguido un impacto y el valor público. Hoy el paradigma más importante tiene que ver con la moral y la justicia en cuanto a lo primero nos referimos a valores que rijan la vida y conducta de las personas sobre todo cuando están al servicio del Estado para brindar bienes y servicios a la población y mejorar su calidad de vida; lo segundo se refiere a que si se tiene</p>					<p>tentativamente que "Existe incidencia directa significativa de la dimensión dirección de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017", y también permite dar por logrado el tercero de los objetivos específicos a través del cual se propuso "Determinar si la incidencia de la dimensión dirección de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017".</p> <p>Este contexto se refleja en la respuesta a la pregunta si se cuenta con mecanismos o normas adecuadas para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, y evaluación de personal, los encuestados respondieron siempre y casi siempre con un 41.25% (33 trabajadores), a</p>	<p>las tácticas a realizar para poder alcanzarlos; pues son estos los que guiarán a la organización.</p> <p>El segundo resultado específico, refiere que la dimensión organización de la gestión gerencial influye significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es <math>S = 430</math>, con un sig (bilateral) ,000. En consecuencia se acepta la hipótesis específica H2</p> <p>Este resultado confirma la segunda hipótesis específica de nuestra investigación, por la cual se postuló tentativamente que " Existe incidencia directa significativa de la dimensión organización de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017", da por hecho el segundo de los objetivos específicos, a través del cual se propuso " Identificar la incidencia de la dimensión organización de la gestión</p>		
---	--	--	--	--	---	---	--	--

<p>que optar entre la ley y la Justicia se elija esta última. Estas normas y principios se enmarcan en el código de ética de las entidades y de los colegios profesionales y deben ser difundidos. La ética es importante en el desarrollo profesional, porque se considera fundamental a las relaciones de trabajo. Las entidades, sociedades, organismos, empresas, tienen paradigmas de ventas, de control, de desarrollo de colaboradores, gerenciales, de reclutamiento, de marketing, de investigación, etc.</p> <p><b>PROBLEMA:</b></p> <p>¿Cuál es la incidencia de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017?</p> <p><b>HIPÓTESIS:</b></p> <p>1.6.1. La gestión gerencial incide significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.</p> <p>1.6.2. La gestión gerencial no</p>					<p>veces con un 15.00% (12 trabajadores), y nunca con un 2.50% (2 trabajadores). Aquí es donde resulta fundamental saber a donde vamos, tener una visión de la entidad, a qué escenario futuro queremos llegar y quien nos conduce a ese escenario sin perder la brújula. El cuarto resultado específico es que la dimensión control de la gestión gerencial influye significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es <math>S = 507</math>, con un sig (bilateral) ,000. En consecuencia se acepta la hipótesis específica H4</p> <p>A través de este resultado se acepta la cuarta hipótesis específica de nuestra investigación, postulándose tentativamente que "Existe incidencia</p>	<p>gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017".</p> <p>La obtención de este resultado se condice con las respuestas respecto a si se cuentan con planes estratégicos, operativo actualizados, los encuestados respondieron siempre con un 62.50% (50 trabajadores), casi siempre con un 27.50% (22 trabajadores), a veces con un 8.75% (7 trabajadores) y nunca con un 1.25% (1 trabajador). Además estamos convencidos que sin una estructura organizativa adecuada a la realidad de cada ámbito donde se tenga que hacer gestión de los servicios de salud, es poco lo que se podrá avanzar para mejorar la calidad de vida de los pobladores sobre todo de aquellos que habitan en áreas geográficas de difícil acceso</p> <p>El tercer resultado específico es que la dimensión dirección de la gestión gerencial influye significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, al</p>		
--	--	--	--	--	---	---	--	--

<p>incide significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.</p> <p>1.6.3. H1: Existe incidencia directa significativa de la dimensión planeación de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017. H2: Existe incidencia directa significativa de la dimensión organización de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.</p> <p>H3: Existe incidencia directa significativa de la dimensión dirección de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.</p> <p>H4: Existe incidencia directa significativa de la dimensión control de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.</p> <p>H5: Existe incidencia directa significativa de la dimensión liderazgo de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.</p>				<p>directa significativa de la dimensión control de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017", y también permite dar por logrado el cuarto de los objetivos específicos a través del cual se propuso "Determinar la incidencia de la dimensión control de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017", siendo contundente la respuesta obtenida respecto a si se miden periódicamente la eficacia en la prestación de sus servicios y en la gestión, los encuestados respondieron siempre con un 47.50% (38 trabajadores), a veces con un 30.00% (24 trabajadores), casi siempre con un 21.25% (17 trabajadores), y nunca con un 1.25% (1 trabajador). No estamos ajenos a los actos de</p>	<p>nivel 0,01 (bilateral), porque el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es <math>S=,364</math>, con un sig (bilateral) ,001. En consecuencia se acepta la hipótesis específica H3</p> <p>A través de este resultado se acepta la tercera hipótesis específica de nuestra investigación, postulándose tentativamente que "Existe incidencia directa significativa de la dimensión dirección de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017", y también permite dar por logrado el tercero de los objetivos específicos a través del cual se propuso "Determinar si la incidencia de la dimensión dirección de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017".</p> <p>Este contexto se refleja en la respuesta a la pregunta si se cuenta con mecanismos o normas adecuadas para la selección, inducción, formación, capacitación,</p>		
---	--	--	--	---	--	--	--



<p>H6: Existe incidencia directa significativa de la gestión gerencial en la dimensión accesibilidad de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.</p> <p>H7: Existe incidencia directa significativa de la gestión gerencial en la dimensión agilidad de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.</p> <p>H8: Existe incidencia directa significativa de la gestión gerencial en la dimensión oportunidad de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.</p> <p>H9: Existe incidencia directa significativa de la gestión gerencial en la dimensión competencia de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017</p> <p>H10: Existe incidencia directa significativa de la gestión gerencial en la dimensión técnica de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017</p> <p><b>OBJETIVOS:</b></p> <p>Determinar la incidencia de</p>					<p>corrupción, mas bien pareciera que nos estamos acostumbrando a ellos y no nos alarmamos tanto cuando algún alto funcionario es denunciado por negociación incompatible, colusión o fraude entre otros delitos, pero no por ello debemos bajar la guardia; tenemos que reaccionar y luchar contra esta lacra, de allí la importancia de controlar las acciones que se ejecuten para garantizar una gestión transparente y responsable.</p> <p>El quinto resultado específico es La dimensión liderazgo de la gestión gerencial influye significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es <math>S=, 316</math>, con un sig (bilateral) ,004. En consecuencia se acepta la</p>	<p>compensación, bienestar social, y evaluación de personal, los encuestados respondieron siempre y casi siempre con un 41.25% (33 trabajadores), a veces con un 15.00% (12 trabajadores), y nunca con un 2.50% (2 trabajadores).</p> <p>Aquí es donde resulta fundamental saber a donde vamos, tener una visión de la entidad, a qué escenario futuro queremos llegar y quien nos conduce a ese escenario sin perder la brújula.</p> <p>El cuarto resultado específico es que la dimensión control de la gestión gerencial influye significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es <math>S=, 507</math>, con un sig (bilateral) ,000. En consecuencia se acepta la hipótesis específica H4</p> <p>A través de este resultado se acepta la cuarta hipótesis específica de nuestra investigación, postulándose</p>		
---	--	--	--	--	---	--	--	--

<p>la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>O1: Determinar el nivel de gestión gerencial en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.  O2: Determinar el nivel de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017.</p> <p>O3: Determinar la incidencia de la dimensión planeación de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.  O4: Identificar la incidencia de la dimensión organización de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.  O5: Determinar si la incidencia de la dimensión dirección de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.  O6: Determinar la incidencia de la dimensión control de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.  O7: Determinar la incidencia de la dimensión liderazgo de</p>					<p>hipótesis específica H5  A través de este resultado se acepta la quinta hipótesis específica de nuestra investigación, postulándose tentativamente que "Existe incidencia directa significativa de la dimensión liderazgo de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017", y también permite dar por logrado el quinto de los objetivos específicos a través del cual se propuso "Determinar la incidencia de la dimensión liderazgo de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017" por lo que se debe considerar la respuesta obtenida respecto a si existe estimulación a los trabajadores por parte de los jefes, los encuestados respondieron casi siempre con un 56.25% (45 trabajadores), siempre con un</p>	<p>tentativamente que "Existe incidencia directa significativa de la dimensión control de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017", y también permite dar por logrado el cuarto de los objetivos específicos a través del cual se propuso "Determinar la incidencia de la dimensión control de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017", siendo contundente la respuesta obtenida respecto a si se miden periódicamente la eficacia en la prestación de sus servicios y en la gestión, los encuestados respondieron siempre con un 47.50% (38 trabajadores), a veces con un 30.00% (24 trabajadores), casi siempre con un 21.25% (17 trabajadores), y nunca con un 1.25% (1 trabajador).  No estamos ajenos a los actos de corrupción, mas bien pareciera que nos estamos acostumbrando a ellos y no nos alarmamos tanto cuando algún alto funcionario es denunciado</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.</p> <p>O8: Determinar la incidencia de la gestión gerencial en la dimensión accesibilidad de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.</p> <p>O9: Determinar la incidencia de la gestión gerencial en la dimensión agilidad de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.</p> <p>O10: Determinar la incidencia de la gestión gerencial en la dimensión oportunidad de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.</p> <p>O11: Determinar la incidencia de la gestión gerencial en la dimensión competencia de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.</p> <p>O12: Determinar la incidencia de la gestión gerencial en la dimensión técnica de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.</p>					<p>36.25% (29 trabajadores), a veces con un 6.25% (5 trabajadores) y nunca con un 1.25% (1 trabajador). Un buen mando con comunicación asertiva y que sepa estimular a sus subordinados para alcanzar las metas, lograr los objetivos y obtener los resultados esperados es garantía de una buena gestión gerencial y en el sector salud a la luz de nuestra investigación parece ser una realidad. Los otros resultados específicos se refieren a la influencia de la gestión gerencial en cada una de las dimensiones de la calidad de los servicios de salud y se observa que la variable independiente gestión gerencial influye significativamente en cada una de ellas como mostramos a continuación sin mayores comentarios o análisis puesto que estos resultados nos lleva a deducir</p>	<p>por negociación incompatible, colusión o fraude entre otros delitos, pero no por ello debemos bajar la guardia; tenemos que reaccionar y luchar contra esta lacra, de allí la importancia de controlar las acciones que se ejecuten para garantizar una gestión transparente y responsable.</p> <p>El quinto resultado específico es La dimensión liderazgo de la gestión gerencial influye significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es <math>S = 316</math>, con un sig (bilateral) ,004. En consecuencia se acepta la hipótesis específica H5</p> <p>A través de este resultado se acepta la quinta hipótesis específica de nuestra investigación, postulándose tentativamente que "Existe incidencia directa significativa de la dimensión liderazgo de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de</p>		
---	--	--	--	--	---	---	--	--

					<p>lo que expresamos para las demás hipótesis específicas ya en comentario anterior superior</p> <p>La gestión gerencial influye significativamente en la dimensión accesibilidad de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es <math>S=, 391</math>, con un sig (bilateral) ,000. En consecuencia se acepta la hipótesis específica H6</p> <p>La gestión gerencial influye significativamente en la dimensión agilidad de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es <math>S=, 384</math>, con un sig (bilateral) ,000. En consecuencia se acepta la hipótesis específica H7</p> <p>La gestión gerencial</p>	<p>salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017", y también permite dar por logrado el quinto de los objetivos específicos a través del cual se propuso "Determinar la incidencia de la dimensión liderazgo de la gestión gerencial en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017" por lo que se debe considerar la respuesta obtenida respecto a si existe estimulación a los trabajadores por parte de los jefes, los encuestados respondieron casi siempre con un 56.25% (45 trabajadores), siempre con un 36.25% (29 trabajadores), a veces con un 6.25% (5 trabajadores) y nunca con un 1.25% (1 trabajador).</p> <p>Un buen mando con comunicación asertiva y que sepa estimular a sus subordinados para alcanzar las metas, lograr los objetivos y obtener los resultados esperados es garantía de una buena gestión gerencial y en el sector salud a la luz de nuestra investigación parece ser una realidad. Los otros resultados específicos se refieren a la influencia de la gestión</p>	
--	--	--	--	--	---	---	--

					<p>influye significativamente en la dimensión oportunidad de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es <math>S=, 660</math>, con un sig (bilateral) ,000. En consecuencia se acepta la hipótesis específica H8</p> <p>La gestión gerencial influye significativamente en la dimensión competencia de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es <math>S=, 402</math>, con un sig (bilateral) ,000. En consecuencia se acepta la hipótesis específica H9</p> <p>La gestión gerencial influye significativamente en la dimensión técnica de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el</p>	<p>gerencial en cada una de las dimensiones de la calidad de los servicios de salud y se observa que la variable independiente gestión gerencial influye significativamente en cada una de ellas como mostramos a continuación sin mayores comentarios o análisis puesto que estos resultados nos lleva a deducir lo que expresamos para las demás hipótesis específicas ya en comento anterior superior</p> <p>La gestión gerencial influye significativamente en la dimensión accesibilidad de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es <math>S=, 391</math>, con un sig (bilateral) ,000. En consecuencia se acepta la hipótesis específica H6</p> <p>La gestión gerencial influye significativamente en la dimensión agilidad de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque que el</p>		
--	--	--	--	--	--	---	--	--

				<p>2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es S=, 256, con un sig (bilateral) ,022. En consecuencia se acepta la hipótesis específica H10</p> <p>Para finalizar, el 63.8% de los trabajadores perciben un nivel bueno en gestión gerencial y calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017, determinado por 51 encuestados de un total de 80; en tanto que el 12.5% de los trabajadores perciben un nivel muy bueno (10 encuestados), seguido de un 3.8% que opinan que es regular (3 encuestados) y 1.3% que es muy deficiente (1 encuestado). También se observa que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es S= 0.599, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar (P &lt; 0.01);</p>	<p>coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es S=, 384, con un sig (bilateral) ,000. En consecuencia se acepta la hipótesis específica H7 La gestión gerencial influye significativamente en la dimensión oportunidad de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es S=, 660, con un sig (bilateral) ,000. En consecuencia se acepta la hipótesis específica H8 La gestión gerencial influye significativamente en la dimensión competencia de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es S=, 402, con un sig (bilateral) ,000. En consecuencia se acepta la hipótesis específica H9 La gestión gerencial</p>		
--	--	--	--	---	--	--	--

				<p>demostrándose que la gestión gerencial incide muy significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.</p> <p>Estos niveles representan muchos puntos de vista de acuerdo al contexto al que se desea aplicar. La mayoría define a la eficiencia relacionada con dos términos eficacia y efectividad; en donde la eficacia es el efecto de una determinada acción que tiene como objetivo perfeccionar la atención del paciente. Mientras la efectividad es de que manera un método o procedimiento funciona adecuadamente. (Corella, 1996) Los servicios de calidad en salud es el producto final de la relación que guarda los requisitos administrativos, deontológicos, éticos y legales, comparada con la evaluación realizada por los usuarios. La</p>	<p>influye significativamente en la dimensión técnica de la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, en el 2017, al nivel 0,01 (bilateral), porque que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es <math>S = 256</math>, con un sig (bilateral) ,022. En consecuencia se acepta la hipótesis específica H10</p> <p>Para finalizar, el 63.8% de los trabajadores perciben un nivel bueno en gestión gerencial y calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017, determinado por 51 encuestados de un total de 80; en tanto que el 12.5% de los trabajadores perciben un nivel muy bueno (10 encuestados), seguido de un 3.8% que opinan que es regular (3 encuestados) y 1.3% que es muy deficiente (1 encuestado). También se observa que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Spearman es <math>S = 0.599</math>, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar (<math>P &lt; 0.01</math>); demostrándose que</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

				<p>evaluación se hace en varios niveles que a continuación se menciona. (OMS, 2009)</p> <p>En uno de los primeros niveles de evaluación está considerado un enfoque integral, donde incluye políticas, planes o proyectos. Para este nivel se utiliza el FESP (Funciones Esenciales de Salud Pública) para evaluar la calidad. (OMS, 2009).</p> <p>El segundo nivel es una evaluación de fortalezas y debilidades de la calidad de servicio, para lo cual se utiliza EPRC (Modelo de estructura, proceso, resultado y contexto). khon (1999).</p> <p>En el tercer nivel la evaluación se realiza de manera específica para calidad de servicio de un usuario en particular y se utiliza Evaluación de la atención del caso. khon (1999).</p> <p>En el sistema de salud peruano se vislumbra un alto grado de fragmentación, con</p>	<p>la gestión gerencial incide muy significativamente en la calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017.</p> <p>Estos niveles representan muchos puntos de vista de acuerdo al contexto al que se desea aplicar. La mayoría define a la eficiencia relacionada con dos términos eficacia y efectividad; en donde la eficacia es el efecto de una determinada acción que tiene como objetivo perfeccionar la atención del paciente. Mientras la efectividad es de que manera un método o procedimiento funciona adecuadamente. (Corella, 1996)</p> <p>Los servicios de calidad en salud es el producto final de la relación que guarda los requisitos administrativos, deontológicos, éticos y legales, comparada con la evaluación realizada por los usuarios. La evaluación se hace en varios niveles que a continuación se menciona. (OMS, 2009)</p> <p>En uno de los primeros niveles de evaluación está considerado un enfoque integral, donde incluye</p>		
--	--	--	--	---	--	--	--



					<p>una parte de la población no cubierta y grandes brechas de cobertura entre los individuos efectivamente alcanzados por la calidad; por lo que nos queda un largo camino por recorrer. Sin embargo a la luz de nuestro estudio podríamos decir que en la Red de Salud de Otuzco las cosas están cambiando para mejor.</p>	<p>políticas, planes o proyectos. Para este nivel se utiliza el FESP (Funciones Esenciales de Salud Pública) para evaluar la calidad. (OMS, 2009).  El segundo nivel es una evaluación de fortalezas y debilidades de la calidad de servicio, para lo cual se utiliza EPRC (Modelo de estructura, proceso, resultado y contexto). khon (1999).  En el tercer nivel la evaluación se realiza de manera específica para calidad de servicio de un usuario en particular y se utiliza Evaluación de la atención del caso. khon (1999).  En el sistema de salud peruano se vislumbra un alto grado de fragmentación, con una parte de la población no cubierta y grandes brechas de cobertura entre los individuos efectivamente alcanzados por la calidad; por lo que nos queda un largo camino por recorrer. Sin embargo a la luz de nuestro estudio podríamos decir que en la Red de Salud de Otuzco las cosas están cambiando para mejor.</p>		
	<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b>  Calidad de los servicios de salud</p> <p><b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>  Conjuntos sistemáticos y continuos de acciones dirigidos a prevenir y / o resolver oportunamente problemas o situaciones que impiden lo mejor o</p>	<p>Accesibilidad</p>	<p>-Supervisión de la precisión en el servicio.  -Acceso a la información confiable sobre su diagnóstico y exámenes clínicos.  -Horarios en los centros asistenciales.  -Información sobre los diferentes servicios y/o trámites que necesite.  Sistema para acceder a citas vía telefónica.</p>		<p><b>PRUEBAS DE HIPÓTESIS:</b>  Con la aplicación del SPSS v23 prueba de Spearman se observa que entre la variable gestión gerencial y calidad de los servicios de salud en la Red de Salud Otuzco existe una</p>			

<p>que aumentan los riesgos para los pacientes a través de cinco elementos fundamentales: evaluación, monitoreo, diseño, desarrollo y cambio organizacional. (Zurita, B. 1996, Vol. 57, N° 4).</p> <p><b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b> Es el grado o nivel de satisfacción en el que un paciente percibe la atención recibida a través de muchos factores tales como: accesibilidad, agilidad, oportunidad, competencia y técnica. Para medir la variable se usó un cuestionario de 25 ítems y la opción de respuesta nunca (0), a veces (1) casi siempre (2) y siempre (3)</p> <p><b>ESCALA DE MEDICIÓN:</b> Escala de Likert Ordinal Muy buena 61-75 Buena 46-60 Regular 31-45 Deficiente 16-30 Muy deficiente 0-15</p>	Agilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapidez en el servicio dado por el personal médico, asistencial y administrativo.</li> <li>- Organización en los diferentes servicios lo que permite la disminución de largas colas.</li> <li>- Coordinan y gestionan la información entre los diferentes servicios.</li> <li>- Predisposición del personal asistencial y administrativo para atender oportunamente las necesidades de los pacientes.</li> <li>Trámites administrativos seguidos por los pacientes.</li> </ul>	<p><b>TÉCNICAS:</b> La encuesta. A través de la cual se logró obtener la información necesaria en cuanto a la Gestión gerencial y la calidad del servicio público, y así lograr plantear correctamente la problemática.</p> <p><b>INSTRUMENTOS:</b> El cuestionario. El que fue elaborado basándose en preguntas cerradas, las que fueron aplicados a los trabajadores de la Red de Salud de Otuzco obteniéndose datos en cuanto a las dos variables</p>	<p>correlación directa o positiva altamente significativa por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.</p>			
	Oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Citas médicas inmediatamente.</li> <li>- Acceso oportuno a los medicamentos.</li> <li>- Diagnósticos de forma oportuna.</li> <li>- Tratamientos oportunamente a los pacientes.</li> <li>- Programan oportunamente las operaciones para los Pacientes.</li> </ul>					
	Competencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Innovación de equipos médicos y biomédicos.</li> <li>- Capacitación de personal.</li> <li>- Abastecimiento de medicamentos.</li> <li>- Investigan mejoras en</li> </ul>					

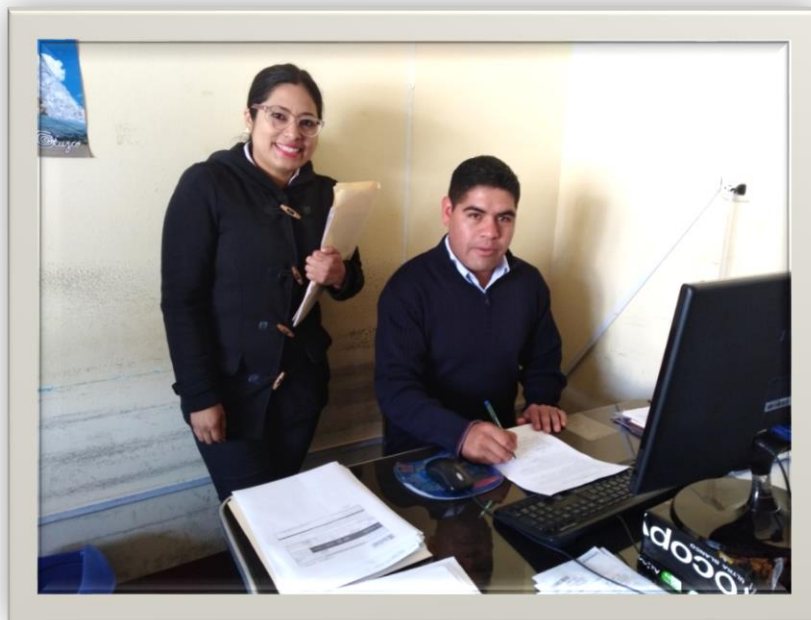
			<p>los tratamientos que se brindan a los pacientes.</p> <p>-Incentivan a los pacientes al uso de los servicios del Seguro Social de Salud.</p>				
		Técnica	<p>-Utilización de recursos.</p> <p>-Incidentes o accidentes.</p> <p>-Optimización de procedimientos administrativos.</p> <p>-Viabilizan los procesos de atención.</p> <p>-Estado de conservación del centro asistencial.</p>	<p><b>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS</b></p> <p>Los métodos utilizados fueron los siguientes:</p> <p>Estadística descriptiva, que consistió en: Matriz de puntuaciones de las variables independiente y dependiente y sus dimensiones, Elaboración de tablas para la distribución de frecuencias y Gráficos estadísticos. Estadística inferencial: Para procesar y lograr los resultados estadísticos, descriptivos y obtener la constatación de las hipótesis, se utilizó el SPSS V23 y Prueba de Kolmogorov – Smirnov; para la muestra que</p>			

				compara la función acumulada observada de: gestión gerencial y calidad de los servicios de salud; el nivel de significancia fue del 5%.				
--	--	--	--	---	--	--	--	--

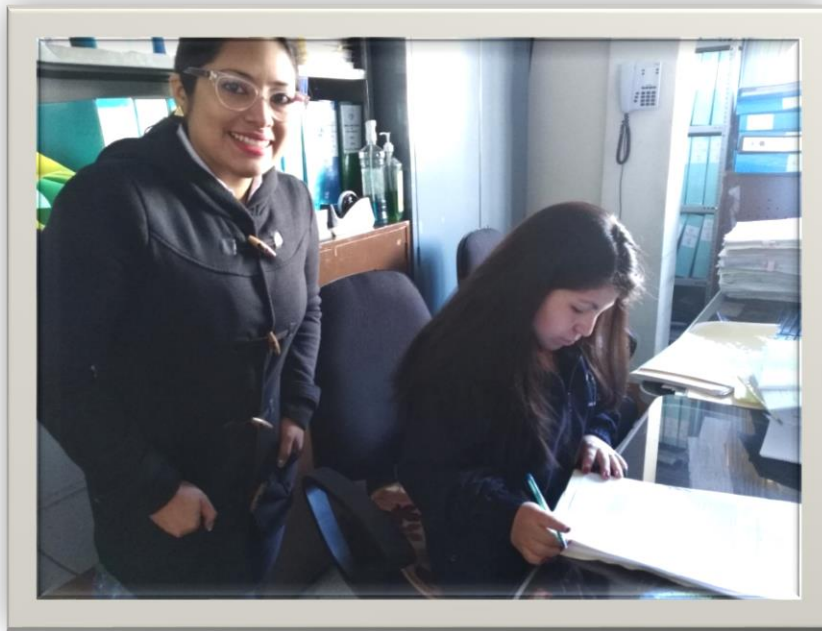
## ANEXO 12: PANEL FOTOGRÁFICO



**FOTO 1:** Ingresando a la Red de Salud Otuzco. ( Jr. Progreso N°385 – Otuzco)



**FOTO2:** Aplicación de instrumentos a los trabajadores de la Red de Salud Otuzco.



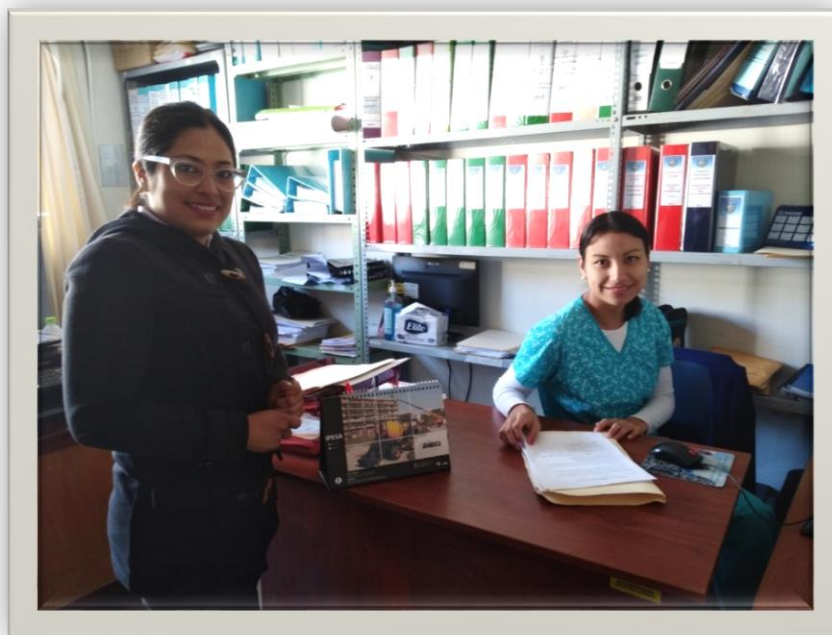
**FOTO3:** Aplicación de instrumentos a los trabajadores de la Red de Salud Otuzco.



**FOTO 4:** Aplicación de instrumentos a los trabajadores de la Red de Salud Otuzco



**FOTO 5:** Aplicación de instrumentos a los trabajadores de la Red de Salud Otuzco.



**FOTO 6:** Aplicación de instrumentos a los trabajadores de la Red de Salud Otuzco.





**FOTO 7:** Aplicación de instrumentos a los trabajadores de la Red de Salud Otuzco.



**FOTO 8:** Aplicación de instrumentos a los trabajadores de la Red de Salud Otuzco





**FOTO 9:** Aplicación de instrumentos a los trabajadores de la Red de Salud Otuzco.



**FOTO 10:** Aplicación de instrumentos a los trabajadores de la Red de Salud Otuzco.



**FOTO 11:** Aplicación de instrumentos a los trabajadores de la Red de Salud Otuzco.



**FOTO 12:** Pacientes atendidos en el Hospital de Apoyo Otuzco "Elpidio Berovides Pérez"



**FOTO 13:** Aplicación de instrumentos a los trabajadores de la Red de Salud Otuzco.



**FOTO 14:** Aplicación de instrumentos a los trabajadores de la Red de Salud Otuzco.



**FOTO 15:** Aplicación de instrumentos a los trabajadores de la Red de Salud Otuzco.



**FOTO 16:** Aplicación de instrumentos a los trabajadores de la Red de Salud Otuzco.

ANEXO 11: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN EL  
REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO  
INSTITUCIONAL UCV

Yo, **Br. MAYTHE MEDALIT MORENO MILACHAY**, identificada con DNI N° 46073746, egresada académica de **Gestión Pública** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, autorizo **(X)**, No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: **“incidencia de la gestión gerencial en la calidad de servicios de salud en la Red de Salud Otuzco, 2017”**, en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo N° 822, Ley sobre Derecho de Autor, artículo 23° y artículo 33°.

Trujillo, 11 de Marzo del 2018.

---

FIRMA

DNI N° 46073746