



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Estrategias de gestión y calidad de servicios en una entidad
Sullana, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Flores Cruz, Lizbeth de los Milagros (orcid.org/0000-0001-9169-595X)

ASESORES:

Mg. Alban Villarreyes, Victoria Amanda (orcid.org/0000-0001-8077-3860)

Dr. Sanchez Chero, Manuel Jesus (orcid.org/0000-0003-1646-3037)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA - PERÚ

2024

Dedicatoria

A Nuestro Padre Celestial, mi familia; por acompañarme e inspirarme a seguir esforzándome por ser mejor persona y profesional.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por su apoyo permanente, a la todas las personas especiales que estuvieron a mi lado para darme fortaleza cuando la necesitaba.

Declaratoria de Autenticidad del Asesores



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "ESTRATEGIAS DE GESTIÓN Y CALIDAD DE SERVICIOS EN UNA ENTIDAD SULLANA, 2022", cuyo autor es FLORES CRUZ LIZBETH DE LOS MILAGROS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 16 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA DNI: 03832991 ORCID: 0000-0001-8077-3860	Firmado electrónicamente por: ALBANVV el 16-01- 2024 17:04:06

Código documento Trilce: TRI - 0733531

Declaratoria de Originalidad del Autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, FLORES CRUZ LIZBETH DE LOS MILAGROS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "ESTRATEGIAS DE GESTIÓN Y CALIDAD DE SERVICIOS EN UNA ENTIDAD SULLANA, 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
LIZBETH DE LOS MILAGROS FLORES CRUZ DNI: 80484074 ORCID: 0000-0001-9169-595X	Firmado electrónicamente por: LFLORESCR79 el 16- 01-2024 16:21:45

Código documento Trilce: TRI - 0733535

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesores	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigaciones.....	14
3.1.1 Tipo de investigación	14
3.1.2 Diseño de investigación:.....	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Método de análisis de datos	19
3.6 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	51

Índice de tablas

Tabla 1	: Estadística de fiabilidad	18
Tabla 2	: Estrategia de gestión y calidad de servicio.....	20
Tabla 3	: Estrategia de gestión y fiabilidad	21
Tabla 4	: Estrategia de gestión y capacidad de respuesta	22
Tabla 5	: Estrategia de gestión y seguridad	23
Tabla 6	: Estrategia de gestión y empatía	24
Tabla 7	: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	25
Tabla 8	: Correlación entre estrategia de gestión y calidad de servicio.....	26
Tabla 9	: Correlación entre estrategia de gestión y fiabilidad	27
Tabla 10	: Correlación entre estrategia de gestión y capacidad de respuesta.....	28
Tabla 11	: Correlación entre estrategia de gestión y seguridad	29
Tabla 12	: Correlación entre estrategia de gestión y empatía	30

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión y la calidad de servicios en una entidad de salud Sullana 2022. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, es de diseño no experimental, nivel correlacional causal. La población estuvo integrada por 95 colaboradores, quedando una muestra de 62 individuos de una entidad de salud de Sullana. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, el mismo que contiene 36 preguntas, cuya validez de constructo se aplicó V ayken teniendo como promedio 0,92 la cual es válida, el alfa de Cronbach teniendo como resultados 0,941, siendo el instrumento confiable. Para el análisis de datos se utilizó el programa SPSS. Los resultados aplicando la Prueba de hipótesis; con respecto a la hipótesis general, el coeficiente de Pearson indica 0,852, es decir, una relación positiva significativa entre estrategias de gestión y calidad de servicios, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. dejan evidencia de la relación positiva y significativa entre las variables objeto de estudio. Concluyendo que el objetivo general es determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión y la calidad de servicios en una entidad de salud Sullana 2022, la cual se puede afirmar con un 95% de confianzas que existe una relación directa y significativa entre estrategias de gestión y calidad de servicios del centro de Salud de Marcavelica – Sullana.

Palabras Clave: Fiabilidad, estrategias de gestión, empatía, calidad de servicios, dirección.

Abstract

The objective of this research work is to determine the relationship that exists between management strategies and the quality of services in a Sullana 2022 health entity. The research has a quantitative approach, it has a non-experimental design, causal correlational level. The population was made up of 95 collaborators, leaving a sample of 62 individuals from a health entity in Sullana. The survey technique was used and the questionnaire as an instrument, which contains 36 questions, whose construct validity was applied by Vayken, having an average of 0.92, which is valid, Cronbach's alpha having the results 0.941, being the reliable instrument. The SPSS program was used for data analysis. The results applying the Hypothesis Test; With respect to the general hypothesis, the Pearson coefficient indicates 0.852, that is, a significant positive relationship between management strategies and service quality, thus rejecting the null hypothesis and accepting the research hypothesis. They leave evidence of the positive and significant relationship between the variables under study. Concluding that the general objective is to determine the relationship that exists between management strategies and the quality of services in a Sullana 2022 health entity, which can be stated with 95% confidence that there is a direct and significant relationship between management strategies. management and quality of services at the Marcavelica – Sullana Health Center.

Keywords: Reliability, management strategies, empathy, quality of services, management.

I. INTRODUCCIÓN

En las naciones de América Latina, como Colombia el sistema de salud ha tenido como prioridad, aplicar estrategias de gestión, formular y conscientes de que es imposible depender únicamente de las acciones voluntarias del gobierno, las empresas y los expertos para gestionar adecuadamente todo el sistema, dada su complejidad, deben aplicarse políticas que aumenten la eficacia y la excelencia de los servicios sanitarios. (Chamorro et al. 2023). El sistema de salud se debilitó las estrategias de gestión no funcionaron, el servicio de calidad de atención a los usuarios entro en riesgos y las políticas públicas se estancó (Mesa et al. 2023). El sistema está diseñado para proporcionar un marco metódico y coherente para el reconocimiento, la evaluación, la gestión y la supervisión continua de los riesgos dentro de una organización. (Asociación Colombiana de Empresas de Medicina Integral, 2018).

En Perú aún existen muchas empresas e instituciones que presentan una gestión administrativa inadecuada. En el caso de las entidades estatales, estas deficiencias son las causas más relevantes en la mala eficacia de los servicios disponibles para los clientes (Asencio, 2018). Por lo que uno de los grandes problemas claves es la falta de cooperación entre las organizaciones, lo que hace que se omitan ciertos pasos, con la consiguiente pérdida de eficacia de estos (García, 2018). En Tacna, en los centros sanitarios deben implantarse protocolos de gestión en cada servicio, no sólo para valorar el servicio de calidad, sino también para calibrar la actividad en la gestión y la satisfacción de los pacientes con todo el establecimiento (Choque, 2022).

Además, el gobierno actual ha avanzado notablemente en seguros sanitarios a escala nacional, pero la mayoría de la sociedad no tiene acceso oportuno a los servicios de atención sanitaria que necesita y no está satisfecha con los resultados. (Del Carmen S.2019). En el ámbito local, las entidades de salud en Sullana donde el objetivo de esta misión es preservar la dignidad humana, promover el bienestar para fomentar una cultura y una unidad centradas en la salud, prevenir enfermedades y prestar servicios sanitarios integrales a todos los ciudadanos. El objetivo es mantener, según, Dirección Sub Regional de Salud – Sullana, (2020).

Así mismo tenemos que Orihuela (2000) estudia la apreciación de los usuarios en la eficacia del servicio que brinda en el Centro Odontológico Americano de Piura, llegando a la conclusión el grado del conocimiento en atención de calidad y debería ser buena, demostrado a través de la credibilidad, comunicación, cortesía.

Luego de revisar los párrafos precedentes sobre buscar conocimientos y asimilar información que permita llevar a los objetivos (Hernández et al .2018). También Hurtado (2020) menciona que el inicio de toda investigación es las preguntas de estudios. Además, Villca (2020) menciona que la pregunta debe contener cierto criterio como es viabilidad, interés, novedad y ética. Teniendo como base lo manifestado por los investigadores se realizó las preguntas de la investigación.

Es por ello, considerando como problema: ¿De qué manera se relaciona las estrategias de gestión y la calidad de servicios en una entidad de salud Sullana, 2022?, como preguntas específicas: P1:¿Cuál es la relación que existe entre las estrategias de gestión y la fiabilidad en una entidad de salud Sullana, 2022?; P2: ¿Cómo se relaciona las estrategias de gestión y la capacidad de respuesta en una entidad de salud Sullana, 2022?; P3:¿Cuál es la relación que existe entre las estrategias de gestión y la seguridad en una entidad de salud Sullana, 2022?; P4: ¿Cómo se relaciona las estrategias de gestión y la empatía en una entidad de salud Sullana, 2022?.

Según, la Real Academia de la Española (2020), manifiesta que la justificación se define como "el acto de señalar al principio, impulso o saber que valida hechos ocasionales". Además, Fernández (2020) en su estudio analiza los diferentes tipos de justificación la misma, entre ella en el presente estudios se adaptó justificación teórica puesto que provee compendios científicos que permite mejorar en una organización de salud en Sullana y a otras entidades fortaleciendo la calidad de servicios; justificación práctica, por el acento de motivación en los trabajadores que a pesar de los escasos recursos, hace de la administración una mejor atención; también, se justifica metodológica, porque que cumplen con la estructura y herramientas tanto para la variable independiente como dependiente, utilizando instrumentos para medir una vez admitidas y confirmada su fiabilidad. Por ultimo

su justificación social, ayudaría a solucionar dificultades en la sociedad, tal como indica Fernandez (2020). El estudio es acontecimiento formulados y diseñados para conocer un hecho en la investigación. (Vara – Horna,2012).

También, Hernández eta al, (2018) manifiesta que los objetivos es lo que el investigador intenta hacer sobre el problema con base en su estudio. Coincide con Hurtado (2020) donde indica que los objetivos tienen que estar vinculado al problema. Teniendo en cuenta se ha diseñado el objetivos general: Determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión y la calidad de servicios en una entidad de salud Sullana 2022; separándose los consecutivos como objetivos específicos: O1: Establecer la relación que existe entre las estrategias de gestión y la fiabilidad en una entidad de salud Sullana, 2022; O2: Establecer la relación que existe entre las estrategias de gestión y la capacidad de respuesta en una entidad de salud Sullana, 2022; O3: Establecer la relación que existe entre las estrategias de gestión y la seguridad en una entidad de salud Sullana, 2022; O4: Establecer la relación que existe entre las estrategias de gestión y la empatía en una entidad de salud Sullana, 2022.

Hernández et al. (2018) señalan que las hipótesis sirven para demostrar y asumir la responsabilidad del diseño del estudio cuando se realiza la investigación de forma cuantitativa. La Hipótesis general: Existe relación significativa entre las estrategias de gestión y calidad de servicios en una entidad de salud Sullana, 2022; teniendo la hipótesis nula: No existe relación significativa entre las estrategias de gestión y calidad de servicios en una entidad de salud Sullana, 2022; se desagrego las hipótesis específicas: H1: Existe relación significativa entre las estrategias de gestión y la fiabilidad en una entidad de salud Sullana, 2022; H2: Existe relación significativa entre las estrategias de gestión y capacidad de respuesta en una entidad de salud Sullana, 2022; H3: Existe relación significativa entre las estrategias de gestión y la seguridad en una entidad de salud Sullana, 2022; H4: Existe relación significativa entre las estrategias de gestión y la empatía en una entidad de salud Sullana, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se fundamenta por diversos autores nacionales, internacionales y locales que mencionan estrategias de gestión y calidad de servicio, como detallo a continuación:

El escenario internacional Según, Blanca et al (2021), determino que el enfoque de la cobertura sanitaria ha cambiado a lo largo de los años, y ahora la principal prioridad es estudiar la eficacia de las políticas públicas para responder a la pandemia de COVID-19. Por lo tanto, es necesario establecer procesos y estrategias de gestión y administrativos que garanticen un sistema de gestión interna eficaz, fiable y de alta calidad, así como proporcionar acceso gratuito para satisfacer las necesidades del público. Así mismo Díaz (2021) menciono que los modelos de estrategias de gestión utilizados en los sistemas sanitarios mundiales se adaptan al contexto político, social y económico concreto del país en el que se emplean. Estos modelos se basan en principios, atributos, factores y componentes que, cuando se aplican en la prestación de la asistencia médica, influyen en cómo perciben su calidad los receptores de esta. Donde concluye que el modelo de estrategia de gestión se afirmó la eficacia, pero no hay pruebas de ello. Todos los modelos están diseñados para garantizar una eficiente asistencia en el centro, y en última instancia son los clientes quienes evalúan la calidad recibida. Además, Pérez et al (2022) manifiestan que la estrategia de gestión presenta un conjunto de instrumentos que mejoran su rendimiento en cualquier área económica que esté conectada en un sistema de operaciones económicos que beneficia a los usuarios de una organización de salud.

También Según, Gómez et al (2022) manifiesta que las estrategias de gestión cumplen roles en las actividades personal como es: planificar, organizar, orientar y regular la organización, que combina factores de calidad, técnica de los métodos de diagnóstico y tratamiento; se deduce que la acción a una adecuada estrategia de gestión es imprescindible para ofrecer un servicio de calidad en tema de salud. Así mismo, Terán (2021) manifestó que la estimación de la calidad de servicio el tema de las organizaciones en salud o asociaciones latinoamericanas ya ha sido

explorada por escrito. Concluyendo que es esencial revisar periódicamente en una organización si el servicios que brinda es de calidad, ya que es necesario para aumentar la eficacia y complacer a los pacientes. Por lo tanto, Rojas et al (2020) determinó que el objetivo de este artículo era explorar la gestión estratégica sea eficaz de los sistemas de salud unificados en los servicios sanitarios. Donde concluye que, para garantizar la prestación de una asistencia sanitaria del más alto nivel en la zona, es necesario diseñar un plan estratégico de gestión que incorpore todas las normas aplicables, los principios de gestión y las prácticas de sostenibilidad.

En el ámbito nacional tenemos que, Champoñan, C. (2023) determinó que el propósito de la investigación fue valorar, evaluar, reconocer y decidir las tácticas gubernamentales y su consecuencia en la atención que brinda. Se comprobó que las conclusiones del estudio no coincidían con la atención prestada al usuario, ya que existen deficiencias que impiden la aplicación eficaz de la gestión y un servicio sanitario superior. Aliaga (2021) señaló que la estrategia mide la relevancia de una empresa para calibrar el éxito, y los resultados de estas mediciones nos ayudan a comprender por qué algunas empresas consiguen alcanzar sus objetivos mientras que otras fracasan. Donde concluye que se sugiere que la dirección del hospital renueve las instalaciones físicas y el equipamiento de forma contemporánea y agradable para cumplir los requisitos necesarios para una experiencia de parto respetuosa y saludable. Seguidamente Herrera K. (2020) señaló que su estudio tiene como propósito corregir algunos aspectos en la atención de los usuarios con calidad. Tras un diagnóstico de la calidad actual de los servicios odontológicos para cada dimensión, se descubrió que hay una semejanza en la disminución de calidad y el esmero que su prsncción prestada. En consecuencia, se formuló una estrategia de gestión que contenía los pasos y actividades que debían implementarse para la atención al paciente a corto, medio y largo plazo.

También, Príncipe (2022) determino en su estudio la correlación en calidad del servicio y la satisfacción en pacientes en un centro médico de Nuevo Chimbote en 2022, desarrollado estrategias para fortalecer la calidad del servicio. Los resultados indicaron una conexión inmediata y positiva en calidad del servicio y la satisfacción del usuario en este centro médico, lo que sugiere una calidad del servicio debe

conducir a una mayor satisfacción del usuario. Además, Zapata, C. (2021) señaló que la investigación tuvo como propósito identificar cómo perciben las enfermeras las relaciones interpersonales en el Hospital Provincial de Cascas y sugerir estrategias para mejorarlas. Los resultados sugirieron que las enfermeras sentían una falta de empatía en sus relaciones y que había una falta de liderazgo, una gestión desconectada y una ausencia de habilidades sociales en el entorno laboral. Por último, Valderrama, V. (2020) menciona que la investigación fue demostrar que en los servicios sanitarios de San Juan de Miraflores, Lima. Se llegó que la gestión de la calidad sí contribuye al avance de la atención sanitaria, ya que el equipo directivo utiliza una herramienta de gestión como el plan operativo institucional, que incorpora aportaciones tanto de los servicios sanitarios como de los administrativos. También se destaca al jefe como líder médico, que valora habitualmente las habilidades higiénicas para las decisiones oportunas.

En el ámbito local según Becerra (2022) determinó las principales estrategias de gestión de calidad y fidelización de clientes de la Clínica Santa Rosa Sociedad Anónima Cerrada en Sullana durante el año 2022. Donde la gestión de la calidad son el establecimiento y la realización de objetivos para que el gestor de la clínica actúe en cada área. Así mismo, Castillo (2022) Manifestó que investigar la conexión en estrategia de gestión y la calidad del servicio en la entidad que opera entre Sullana y Lima en 2022. Donde concluyó que el coeficiente de Pearson fue de 0,451, correlación positiva moderada en la estrategia de gestión y la calidad del servicio, con un valor p de 0,141. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis H1 y se aceptó la H0, que afirma que no existe una relación significativa entre la estrategia de gestión y la calidad del servicio. También, Quispe (2022) manifestó que estrategia de gestión y la calidad de servicios de salud en consultas médicas fuera del ámbito hospitalario. Concluye depende del nivel de atención en las clínicas médicas depende en gran medida del esquema.

Por otro lado, García (2021) determinó que la presente investigación fue elaborar un método de gestión brindando servicios de calidad para mejorar en una entidad de salud en Piura, Perú 2022. Donde concluye que sugiere priorizar la mejora de la tangibilidad, la desconfianza, la capacidad de acción, seguridad y empatía. Además, la estrategia de gestión está diseñado para abordar estas dimensiones,

con estrategias y actividades dirigidas a satisfacer a los clientes. Sin embargo, Pazos (2021) determinó que investigar la correlación entre la estrategia de gestión y la calidad del servicio en los Centros de Atención Integral al Adulto Mayor de la Región Piura para el año 2021. Donde concluye que se sugiere a los responsables del Centro Integral del Adulto Mayor que realicen un análisis que culmine con una evaluación integral de la gestión administrativa y de la calidad del servicio en todas las instalaciones, confirmando así las conclusiones de la investigación. Por último, Valverde (2022) menciona que el propósito de este estudio fue explorar la conexión entre la modernización de la administración pública y la gestión en la Dirección Regional de Salud de Piura para 2022. Donde concluye que las pruebas son suficientes para apoyar la idea de que existe una conexión entre ambas variables.

El aspecto teórico: estrategia de gestión y calidad de servicio se fundamenta por los diferentes autores que mencionan y hablan de las teorías; tenemos que variable estrategias de gestión en una organización de salud involucran las decisiones y acciones tomadas por los gerentes para determinar el desempeño a largo plazo de una organización. Estas estrategias incluyen escaneo ambiental, formulación, implementación, evaluación y control de estrategias, manifestado por, Chaneta (2022). La gestión estratégica es un esfuerzo deliberado para dar forma a la dirección futura de una organización, alineando su trabajo con objetivos a largo plazo, según, Sousa (2023). El campo de la gestión estratégica es diverso y carece de una definición de estrategia universalmente aceptada. Es un campo multidisciplinario que se basa en el conocimiento de la cognición humana y el comportamiento organizacional, según, Jofre (2010). La gestión estratégica en las organizaciones públicas integra la formulación e implementación de estrategias, incluida la planificación estratégica, las formas de implementar estrategias y el aprendizaje estratégico continuo. Existen diferentes enfoques para la planificación y gestión estratégicas, incluidos enfoques de procesos, Bryson (2020).

Además, existe otras teorías de la variable estrategias de gestión, Gómez (2018), manifiesta que a medida que las empresas se vuelven más complejas, resulta esencial la necesidad de mejorar su administración en forma eficiente en concordancia con sus procesos y los logros de metas en la organización. Cuando se aplica la estrategia de gestión, es fundamental que exista una planificación, que

exista un liderazgo a través de la dirección y que constantemente la supervisión mediante el control. Por otro lado, Chiavenato (2017) determina que la gestión estrategia se encarga de garantizar en una entidad realicen en el momento oportuno, el estudio aporta con éxito soluciones a problemas que el directivo debe conocer para disponer de diferentes estrategias de gestión y procesos para distintas situaciones.

Por último, existen las principales teorías sobre estrategias de gestión incluyen teorías influyentes de los últimos cien años, como las de Deming, Drucker, Maslow, McGregor, Schein, Senge, Taylor y Weber, indicado por Serrat (2020). El concepto de gestión en sí tiene menos de 150 años, y Henri Fayol y FW Taylor fueron sus primeros contribuyentes, según, Hudson (2014). Estas teorías intentaron llevar los beneficios de las ciencias en la estrategia de gestión, aunque desde entonces se ha demostrado que sus modelos científicos clásicos son menos útiles de lo que se pensaba inicialmente, manifestado por, Hill, et al (2002). A pesar de esto, sus ideas han seguido influyendo en la teoría de estrategias de gestión, y se basa en las ideas de Fayol formuladas hace un siglo, difundido por, Eilon (1999). Además, las teorías contemporáneas de la gestión estratégica tienen como objetivo comprender la motivación y el comportamiento humanos, así como predecir en una organización, según, Hussan et al, (2019).

Al mencionar estrategias de gestión, tenemos que indicar las teorías de sus dimensiones como es planificación, y para esto se tiene en cuenta lo estipulado por, Chiavenato (2017) en donde afirma que un sistema eficaz de estrategias de gestión la planificación es un componente fundamental de una entidad y sigue un proceso continuo y minuciosamente ordenado con el fin de lograr los objetivos del éxito a largo plazo de la organización. Esto ayuda a tomar decisiones y a garantizar que la organización se ciñe a sus planes, que incluyen los riesgos como parte de los resultados esperados; además, planificar según Bryson, Hamilton & Van (2017) menciona que los gestores se encargan de idear procedimientos y un ámbito geográfico determinados. El componente de planificación implica formular que se van a llevar a cabo, es un puente útil que conecta los requisitos de las próximas actividades con los resultados deseados; por último, Chávez et al., (2020)

Señalaron que la planificación es estrategias de gestión, que implica la formación de planes y programas para una organización.

La dimensión dirección dentro de la estrategia de gestión juega el papel de implementar acciones de administración en un centro de salud es crucial para garantizar una atención eficaz, la utilización de recursos y los resultados de los pacientes, difundido por, Majd et al (2023). Los directivos de las organizaciones sanitarias tienen la responsabilidad de mejorar constantemente la calidad de los procesos de trabajo para aumentar la satisfacción de los pacientes y los empleados, indicado por, Hawedi et al, (2021). Deben comprender los requisitos y necesidades de la organización, analizar las últimas tendencias y aplicar eficazmente los logros de la gestión al negocio principal de las instituciones de salud, según, Rosiek et al, (2017). Además, los gerentes desempeñan un papel clave en la construcción de servicios médicos mediante la creación de una cultura innovadora y la implementación de soluciones de gestión creativas, expuesto por, la revista *Management aimed at improving health care and financial results* (2021). La creación de confianza, la comunicación clara de planes y visiones y la capacidad de analizar e implementar cambios también son aspectos importantes de la dirección sanitaria, indicado por, Zaid (2022). La Dirección es necesarios implementar prácticas como la administración basada en procesos, Lean Six Sigma, la mejora continua y la gestión de costos, los gerentes pueden mejorar la eficiencia, reducir el desperdicio y agregar valor al negocio, mejorando en última instancia la calidad y logrando mejores resultados financieros y de atención.

También, dimensión dirección, lo indicados por, Inciarte et al, (2006) demostraron que la estrategia de gestión es el vínculo entre recursos, estructura y programas, que se estructura en ejecutar. Además, se señaló que la orientación aplicada a la realización concreta en las tareas forma parte del proceso de gestión, permitiendo planificar y organizar, y es supervisada por los empleados responsables.

Por último, es muy necesario indicar que la dimensión de control en la estrategia de gestión es asegurar el adecuado funcionamiento de la entidad, minimizar los riesgos y mejorar la calidad de la atención brindada. Los mecanismos de control ayudan a respaldar la implementación de objetivos y tareas establecidos de manera

legal, efectiva, económica y oportuna, tal como lo difunde, Brodowka (2023). Sin embargo, la opinión de los gestores del sistema sanitario varía respecto al impacto de las operaciones de control sobre la actividad de las instituciones sanitarias. Algunos creen que un control adecuado puede dar lugar a una mejora de la calidad de la atención, mientras que otros creen que puede aumentar las responsabilidades de los funcionarios con títulos directivos y mejorar las responsabilidades de los ejecutivos, así lo indica Lazarova et al, (2019). Es importante que los hospitales realicen evaluaciones de desempeño y divulguen suficiente información para permitir la evaluación de su desempeño gerencial. Sin embargo, los estudios han demostrado que muchos hospitales son todavía incipientes en términos de control de gestión, según, Artur et al, (2009). El control en los hospitales asume una responsabilidad coordinativa, proporcionando datos médicos y económicos para evaluar la eficiencia del hospital en un entorno altamente competitivo, expuesto por, Carr (2016). En tiempos de crisis económica, las prácticas de control de gestión pueden cambiar, con un mayor énfasis en los objetivos de reducción de costos y el uso inflexible de la información presupuestaria, lo que puede generar estrés relacionado con el trabajo y relaciones laborales tensas, indicado por, Kondo et al, (2013).

Sin embargo, la dimensión control consiste en la evaluación de los resultados tras la ejecución del plan en comparación con los objetivos y planes, tiene en cuenta los resultados obtenidos antes de la ejecución del plan. Esto permite determinar si funciona correctamente o si hay algún problema que requiera una resolución o respuesta oportuna, manifestado por Cotacallapa, (2011). También, Bravo (2022) menciona el control considera la supervisión ya que es parte integrante de las tareas administrativas de cualquier organización, ya que desempeña un papel en el control, la supervisión de los resultados y permite tomar medidas rápidas para mejorar la organización. Además, Sandoval (2022) Señalo que el control se gestiona mediante un sistema de supervisión basado en actividades. Deben establecerse normas que ayuden a rectificar cualquier desviación en los resultados, y de este modo pueden evitarse errores en los resultados o en las actividades.

La teoría de la variable dependiente de la calidad de servicio, Vigo et al (2020) afirmaron ofrecer un servicio excepcional es esencial para lograr la satisfacción del

usuario y, posteriormente, la fidelidad del cliente. El objetivo principal es aumentar los beneficios y garantizar una experiencia memorable al usuario, basada en la confianza; según Kunas (2020) Se refiere a prestar un determinado servicio que satisfaga las necesidades de los clientes. Esto incluye el acercamiento al cliente, todo el proceso de compraventa, la resolución de problemas y la fijación de precios de forma competitiva. Además, Según Mejías et al., (2021) Menciona que el profesional tiene capacidad para hacerse cargo y la enseñanza, todo ello basado en principios profesionales y valores humanos. El profesional se dedica a prestar un servicio sanitario de alta calidad, desempeñando la función de ofrecer un trato respetuoso, siendo indispensables la ética y la competencia humana. Según, Bustamante et al. (2020), Se argumenta que, teniendo en cuenta la posición preferente de los usuarios respecto a las organizaciones y empresas, éstos buscan un servicio de calidad, en el que se les proporcione la mejor experiencia posible.

La dimensión fiabilidad, Camisón et al (2006) menciona que considera que debe valorarse la capacidad de prestar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, y que esta perspectiva es la que produce la mayor conformidad con el servicio prestado. Teniendo en cuenta: Cumplimiento de los compromisos. Se trata de que la organización cumpla todas sus promesas; Interés por resolver los problemas. Se trata de si la dirección está interesada en dar respuestas inmediatas a cualquier dificultad que surja en la empresa; Hacer el trabajo correctamente a la primera. Se trata de saber si la institución dispone de sistemas que respondan con rapidez a los deseos de los clientes. Por otro lado, según Bustamante et al., (2019) La fiabilidad puede medirse por algo más que la precisión y la atención al detalle en la atención prestada al paciente; este criterio también evalúa la eficiencia y la eficacia del tratamiento del profesional médico al paciente, independientemente de su satisfacción con la atención.

La capacidad de respuesta, según, Castillo (2005), es la habilidad para reparar, abordar, resolver, exponer o aclarar; en otras palabras, es la reacción para proporcionar las soluciones necesarias en cuanto el usuario las solicita. El contenido se compone de las respuestas que se espera dar lo antes posible. Es esencial tener la disposición y la aptitud desinteresada para acudir al usuario y ofrecerle un servicio rápido. Se valora por la cortesía que se muestra en el

desempeño de las funciones laborales, y por el compromiso que se refleja en la valoración subjetiva que el empleado hace de la institución para la que trabaja, creando un sentimiento de sentir. Ser amable implica mostrar buena etiqueta y educación al atender a los clientes. (p. 18). Por otro lado, Panduro (2021) define que la dedicación y la voluntad de apoyar a los usuarios, prestando un servicio rápido, integrado y eficaz, son necesarias para la capacidad de respuesta. Se trata de un mérito moral que todos deben poseer, que permite el autorreflexión, la gestión, la orientación y la evaluación de las consecuencias de sus actos. Además, Matsumoto (2014) las aptitudes de una persona se demuestran en su capacidad para gestionar con rapidez y eficacia las quejas o peticiones planteadas por los pacientes de una institución. Esto incluye responder a las quejas, resolver los problemas.

La dimensión seguridad, según, Panduro (2021) indica que es posible demostrar las capacidades y el buen servicio otorgado por los individuos a través de una conexión con el servicio, que es continua y depende de la experiencia del empleado. Esto puede desarrollarse, compartirse y distribuirse con la seguridad y fiabilidad adecuadas. Para, González (2006) La seguridad es el aseguramiento del bienestar del usuario, garantizando que el servicio prestado es completo y seguro. Se proporciona protección para garantizar que se evitan los riesgos y se tranquiliza a los usuarios. Los indicadores para ello son los documentos informativos, como los legales y técnicos, de que disponen las personas que acceden al servicio, y la confianza que infunden los trabajadores en la organización, ya que confían y creen en su dirección. (p. 41). Además, Podestá et al., (2018) La competencia y experiencia del profesional dan seguridad y confianza al usuario.

La dimensión empatía según, Matsumoto (2014) menciona que la empatía es la clave para llegar al usuario, paciente o cliente con el fin de proporcionarle la mejor atención posible. Esto incluye también comprender sus necesidades y ofrecer una actitud positiva y respetuosa, tal como agradeceríamos estar en su lugar. De manera similar, Sandoval (2022) señala que la empatía, que es una aptitud adquirida a través de la experiencia, ayuda a establecer una conexión con el paciente. Por otro lado, panduro (2021) menciona que la empatía ofrece soluciones adaptadas a las capacidades y competencias físicas de la persona, este servicio

de asistencia está diseñado para satisfacer sus necesidades. Así mismo, empatía para Bustamante et al. (2014) Es esencial que una persona sea capaz de comprender a otro individuo, lo que conlleva la capacidad de empatizar y ofrecer ayuda en cualquier situación. Además, Flores et al. (2021) acentúan la importancia de la atención personalizada para las empresas que quieren maximizar la conversión de sus clientes y sus ventas. El mercado ha transformado drásticamente y no basta con ofrecer bienes y servicios de calidad manteniendo a los clientes. Podestá et al. (2018) también afirman que la seguridad es una habilidad que debe poseer un profesional para infundir confianza en el usuario.

La empatía juega un papel importante en los entornos sanitarios, particularmente en el centro de salud. Los estudios han demostrado que la percepción de los pacientes sobre la empatía de los proveedores de atención médica está relacionada con su percepción de los errores médicos, según Peterson et al (2019). La empatía es una habilidad que se puede aprender y que se puede comunicar entre pacientes y médicos, lo que genera beneficios en las interacciones entre pacientes y médicos, Marc (2022). Sin embargo, la relación entre empatía y simpatía en la atención sanitaria es compleja. Si bien la empatía a menudo se considera una virtud, los enfoques que separan la empatía de la simpatía pueden provocar fatiga por compasión o agotamiento. En cambio, para que la empatía tenga éxito en la atención sanitaria es necesario cierto tipo de simpatía, denominada preocupación profesional, Fredrik (2015). La empatía de los proveedores de atención médica se correlaciona con una mejor adherencia del paciente, satisfacción y resultados del tratamiento, Anna (2018). En las instituciones de atención a largo plazo, la empatía entre los profesionales de la salud está relacionada con los síntomas depresivos, particularmente en el ámbito emocional, Peterson et al (2019).

III. METODOLOGÍA

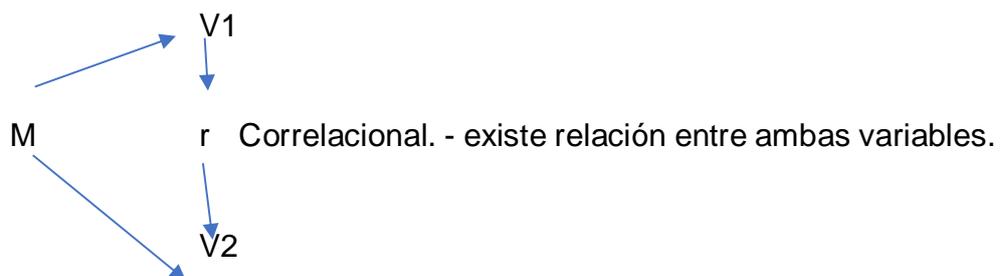
3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El estudio es básica, ha logrado una comprensión global de los temas elegidos mediante la incorporación de conocimiento (CONCYTEC, 2020). La redacción está diseñada para ser coherente con los fundamentos teóricos a fin de desarrollar una base de conocimientos académicos (Nicomedes, 2018). El enfoque cuantitativo utilizado determinará la magnitud y la conexión de las variables del estudio (Joshi, 2015).

3.1.2 Diseño de investigación:

La investigación para comprender diversos aspectos es no experimental-correlacional, lo que significa que los datos se recogen y gestionan para identificar cualquier conexión en estrategias de gestión y la calidad del servicio. Hernández et al. (2018) determinaron en sus estudios una asociación entre ambas variables.



Donde:

M = Muestra

V1 = Estrategias de gestión

V2 = Calidad de Servicios

r = Relación entre variables

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Estrategia de gestión

Definición conceptual: El fundamento teórico de las variables la estrategia de gestión, Según Gómez (2018), a medida que las empresas se vuelven más complejas, resulta esencial la necesidad de mejorar sus componentes en forma eficiente en consonancia con sus procesos y calendarios en constante cambios.

Definición operacional: Las estrategias de gestión se fundamentan en diferentes métodos que utilizan las organizaciones en sus tres dimensiones: planificación, dirección y control con el fin de desarrollar su propio estrategias de gestión, midiendo su variable se utilizará un cuestionario.

Indicadores: Las dimensiones de la variable es planificar, teniendo como indicador: planeación, metas, recursos y programar estrategias; la dimensión dirección, contiene los siguientes indicadores: monitoreo, identifica y corrige errores, accione al finalizar sus actividades; con la dimensión control tenemos los siguientes indicadores: análisis, reflexión y síntesis de las acciones.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual: Vigo et al (2020) afirmaron ofrecer un servicio excepcional es esencial para lograr la satisfacción del usuario y, posteriormente, la fidelidad del cliente. El objetivo principal es aumentar los beneficios y garantizar una experiencia memorable al usuario, basada en la confianza; según Kunas (2020) Se refiere a prestar un determinado servicio que satisfaga las necesidades de los clientes. Esto incluye el acercamiento al cliente, todo el proceso de compraventa, la resolución de problemas y la fijación de precios de forma competitiva.

Definición operacional: evaluar los componentes: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, permitirá medir el nivel de la variable dependiente,

fundamentándose que para evaluar dichas componentes es necesarios la demostración de información (Hernández et al., 2018).

Indicadores: Para la variable dependiente la dimensión fiabilidad tiene los siguientes indicadores: valorar la capacidad, conformidad con el servicio y rapidez; la dimensión capacidad de respuesta tenemos los siguientes indicadores: Habilidad, facilidad de ayudar y prácticas de valores; la dimensión seguridad, tenemos los indicadores: experiencia, evita el riesgo, perfil de puesto; y, la dimensión empatía, tenemos: mejor atención, comprender sus necesidades y establecer conexión

Escala de medición: Será de tipo ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo:

3.3.1. Población:

El estudio tuvo algunos criterios que menciona autores como es Chanudhuri (2018) manifiesta que la población son aquellos individuos que tienen característica iguales y específicas y que se agrupan dentro de un universo total. Además, Hernández et. Al. (2018) tiene el mismo criterio y concuerda con lo antes precedente. El estudio de la población está conformado por los trabajadores de una entidad de salud.

De igual manera, Hernández et al., (2018) indica que los elementos que deben tener las personas tienen que ser con iguales similitud, la particularidad que tiene el grupo de individuos del estudio de la investigación pertenece a los criterios de inclusión. En nuestro caso dicho criterios se cumple en los 95 trabajadores de una entidad de salud (anexo 6).

Criterio de inclusión. - se involucra a los individuos asistenciales y administrativos de la entidad de salud, Hernández et al., (2018)

Criterio de exclusión. – Aquellas personas que no trabajan en la entidad de salud, también, se excluye al personal que se encuentra de vacaciones por licencia

vigilantes, personal de limpieza, personal nuevo recién contratado, Hernández et al., (2018)

3.3.2. Muestra:

Identificada la población para seguir el camino de la investigación cuantitativa, siendo necesario seleccionar parte de la población, lo que vendría ser muestra, Es esencial para el proceso de estudio poder recopilar información relevante y actualizada, y que los resultados previstos se produzcan de forma probabilística (Hernández et al., 2018). En nuestra investigación la muestra está compuesta por 62 colaboradores (anexo 6) aplicando formulas probalístico.

3.3.3. Muestreo:

Para evaluar adecuadamente el objetivo de la investigación, es importante ser precisos sobre el número de sujetos que se estudiarán; esto se conoce como muestreo. Emplearemos un muestreo aleatorio con una distribución proporcional al tamaño, (Otzen & Manterola 2017).

3.3.4. Unidad de análisis:

Trabajadores de una entidad de salud, en Sullana, 2023.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó es la encuesta. Permitió la recopilación sistematizada de datos extraídos en el proceso de investigación (Palermo, 2010).

El instrumento es el cuestionario, la cual es un método de estudio científico se compone de un conjunto de instrucciones que permiten recopilar datos de investigación para cumplir el objetivo de esta. Esto ayuda a reunir información crucial que puede proporcionar respuestas a las cuestiones, con el cuestionario como herramienta (Hernández et al., 2018).

Validez y Confiabilidad:

La validez en los datos recogidos sobre las estrategias de gestión se tuvo en cuenta las preguntas formuladas en la encuesta, que se administró a la muestra de la

población elegida. Se dividió en dimensiones e indicadores, y los ítems evaluados fueron 36 preguntas distribuidas en las diferentes facetas de la variable. Los resultados para esta variable fueron: la dimensión planeación, metas recursos y programar estrategias; para evaluar la dimensión dirección, los indicadores utilizados fueron monitoreo, identificar y corregir errores, acciones al finalizar sus actividades y para la dimensión control, análisis, reflexión y síntesis; Para probar la validez del instrumento de estrategias de gestión y calidad de servicios, Para verificar la validez de contenido, se empleó la prueba V de Aiken con la ayuda de tres jueces (véase el apéndice 8). A cada uno de ellos se le entregó un formulario de validación del instrumento (véase el apéndice 7). Tras analizar los resultados, expresaron su opinión sobre la pertinencia, coherencia y claridad del instrumento para el propósito de la aplicación. Se alcanzó el valor de 1 y el valor p de 0,000 (véase el apéndice 8) estableció que el instrumento podía medir eficazmente la variable deseada. Según Sánchez y Reyes (2015), el instrumento debe ser capaz de medir lo que se pretende y demostrar su capacidad para hacerlo.

En cuanto a la fiabilidad, Hernández y Mendoza (2018) sugirieron que la fiabilidad del instrumento es una forma de comprobar la uniformidad y consistencia de los ítems del instrumento. Antes de iniciar la investigación, se sometió a 20 participantes a una encuesta piloto y se recopilaron los datos relativos a la variable. A continuación, esta información se introdujo en una hoja de cálculo Excel y en el programa SPSS versión 29, y se verificó la fiabilidad del instrumento con la prueba Alfa de Cronbach, que arrojó una puntuación de 0,941. Se utilizó esta técnica porque el instrumento contenía preguntas politómicas. La prueba Alfa de Cronbach reveló que los instrumentos tenían una fiabilidad muy alta. A este respecto, Hernández y Mendoza (2018) afirman que un ítem es fiable si, al aplicarlo, se obtienen resultados compactos y coherentes (Apéndice 9).

Tabla 1

Estadística de fiabilidad

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
0,941	20

Fuente: Prueba Piloto

Procedimientos

Es esencial analizar el objeto de la investigación para determinar el problema. Se recogerá información de cada participante de la muestra utilizando los instrumentos proporcionados y los resultados se introducirán en una hoja de cálculo Excel (Hernández et al., 2018). Se emitió una solicitud pidiendo permiso a la entidad y se obtuvo la autorización. Se brinda una sesión educativa a los trabajadores con la firma de su consentimiento informado para aplicación del instrumento como es la (encuesta).

3.5. Método de análisis de datos

Valderrama (2018) realizó un estudio cuantitativo analizando los datos obtenidos de los cuestionarios. Este estudio contó con el apoyo de un autor anterior en lo que respecta a la recogida, tabulación y codificación de los datos con ayuda del programa informático SPSS 29..

3.6. Aspectos éticos

La investigación se desarrolló aplicando los principios de honestidad, objetividad y respeto a la veracidad, actuando sinceridad y evitando trampas, trabajando de forma consciente e íntegra en la elaboración, aplicación y análisis del instrumento de investigación, así como la determinación de información colocada en el marco teórico; y cumplir con los estándares establecidos en la Resolución del vicerrectorado de investigación por parte de la universidad y respetando en el documento que se presentan los autores citados a través del uso de las normas APA en su última versión.

Compromiso de confidencialidad. - consiste en mantener en reserva el nombre de los participantes del llenado de las encuestas.

Credibilidad. - Se tiene en cuenta la contestación de las preguntas manifestando la situación actual de las actividades que realizan cotidianamente cuando se encuentran laborando en la entidad.

Veracidad. - aquí se reúne la información en la cual tenemos en cuenta las respuestas de los trabajadores encuestados.

IV. RESULTADOS:

4.1. Estadística descriptiva:

Objetivo general:

Determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión y la calidad de servicios en una entidad de salud Sullana 2022.

Tabla 2

Las estrategias de gestión y calidad de servicios

			Calidad de Servicio			
			Bajo	Regular	Alto	Total
Estrategia de Gestión	Bajo	Frecuencia	0	2	1	3
		Porcentajes	0,0%	3,2%	1,6%	4,8%
	Regular	Frecuencia	4	23	10	37
		Porcentajes	6,5%	37,1%	16,1%	59,7%
	Alto	Frecuencia	0	7	15	22
		Porcentajes	0,0%	11,3%	24,2%	35,5%
Total	Frecuencia	4	32	26	62	
	Porcentajes	6,5%	51,6%	41,9%	100,0%	

Fuente: se muestra los datos descriptivos cruzados de estrategia de gestión y calidad de servicio

En la tabla precedente observamos que los 62 colaboradores manifiestan en el cuestionarios que se aplicó para medir las estrategias de gestión y calidad de servicios, que existe un porcentaje de 37,1% (23) que perciben que la calidad de servicios que brinda dicho nosocomio es regular, sin embargo cuando vemos el comportamiento de la estrategia de gestión que aplica la alta dirección en dicho centro de salud, indica que el 24,2% (15) de las personas encuestas son aceptadas por parte del personal que labora, estos resultados demuestran que la gerencia de dicho hospital si continua con las estrategias podría alcanzar una alta calidad de servicios en dicho dispensario.

Objetivo específico 1:

Establecer la relación que existe entre las estrategias de gestión y la fiabilidad en una entidad de salud Sullana, 2022

Tabla 3

Estrategia de gestión y fiabilidad

		Fiabilidad			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Estrategias de Gestión	Bajo	Frecuencia	2	1	0	3
		Porcentajes	3,2%	1,6%	0,0%	4,8%
	Regular	Frecuencia	12	17	8	37
		Porcentajes	19,4%	27,4%	12,9%	59,7%
	Alto	Frecuencia	0	11	11	22
		Porcentajes	0,0%	17,7%	17,7%	35,5%
Total	Frecuencia	14	29	19	62	
	Porcentajes	22,6%	46,8%	30,6%	100,0%	

Fuente: se muestra los datos descriptivos cruzados de estrategia de gestión y la dimensión fiabilidad

Respecto a la tabla 3, los 62 colaboradores manifiestan en el encuesta para medir las estrategias de gestión y la dimensión fiabilidad, que existe un porcentaje de 27,4% (17) que perciben que la dimensión fiabilidad es regular, es decir que se encuentran en proceso de brindar un servicios correcto en dichos dicho nosocomio, sin embargo cuando vemos el comportamiento de la estrategia de gestión que aplica la alta dirección en dicho centro de salud, indica que el 19,4% (12) de las personas encuestas son coincide que es regular la estrategia que aplica para entregar un servicios de calidad y oportuna, estos resultados demuestran que la gerencia de dicho hospital deberá inclinar las estrategias a lograr que lo que ofrece el centro de salud se aceptado por la comunidad,.

Objetivo específico 2:

Establecer la relación que existe entre las estrategias de gestión y la capacidad de respuesta en una entidad de salud Sullana, 2022

Tabla 4

Las estrategias de gestión y capacidad de respuesta

			Capacidad de respuesta			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Estrategias de Gestión	Bajo	Frecuencia	0	1	2	3
		Porcentajes	0,0%	1,6%	3,2%	4,8%
	Regular	Frecuencia	7	18	12	37
		Porcentajes	11,3%	29,0%	19,4%	59,7%
	Alto	Frecuencia	0	11	11	22
		Porcentajes	0,0%	17,7%	17,7%	35,5%
Total	Frecuencia	7	30	25	62	
	Porcentajes	11,3%	48,4%	40,3%	100,0%	

Fuente: se muestra los datos descriptivos cruzados de estrategia de gestión y la dimensión capacidad de respuesta

La tabla 4, los 62 colaboradores manifiestan en el encuesta para medir la variable estrategias de gestión y la dimensión capacidad de respuesta, que existe un porcentaje de 29,0% (18) que perciben que la dimensión capacidad de respuesta es regular, es decir que se encuentran en proceso de mejorar la atención rápida y oportuna en dicho nosocomio, sin embargo cuando vemos el comportamiento de la estrategia de gestión que aplica la alta dirección en dicho centro de salud, indica que el 17,7% (11) de las personas encuestas coincide que es alta la estrategia que aplica para entregar un servicios de calidad y oportuna, estos resultados demuestran que la gerencia de dicho hospital deberá mejorar las estrategias a lograr que lo que ofrece el centro de salud se aceptado por la comunidad,.

Objetivo específico 3:

Establecer la relación que existe entre las estrategias de gestión y la seguridad en una entidad de salud Sullana, 2022

Tabla 5

Estrategia de gestión y seguridad

		Seguridad			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Estrategias de Gestión	Bajo	Frecuencia	0	3	0	3
		Porcentajes	0,0%	4,8%	0,0%	4,8%
	Regular	Frecuencia	12	18	7	37
		Porcentajes	19,4%	29,0%	11,3%	59,7%
	Alto	Frecuencia	2	11	9	22
		Porcentajes	3,2%	17,7%	14,5%	35,5%
Total	Frecuencia	14	32	16	62	
	Porcentajes	22,6%	51,6%	25,8%	100,0%	

Fuente: se muestra los datos descriptivos cruzados de estrategia de gestión y la dimensión seguridad

La tabla 5, los 62 colaboradores manifiestan en el encuesta para medir las variables estrategia de gestión y la dimensión seguridad, que existe un porcentaje de 29,0% (18) que perciben que la dimensión seguridad es regular, es decir que los trabajadores por la mismo cambios constantes del personal directivos hace que se sienta una inestabilidad en dicho nosocomio, sin embargo cuando vemos el comportamiento de la estrategia de gestión que aplica la alta dirección en dicho centro de salud, indica que el 19,4% (12) de las personas encuestas indica que son regulares la estrategia que aplica para cerrar esta brecha de inseguridad que siente el personal, estos resultados demuestran que la gerencia de dicho hospital deberá mejorar las estrategias, y lograr que lo que ofrece el centro de salud se aceptado por la comunidad.

Objetivo específico 4:

Establecer la relación que existe entre las estrategias de gestión y la empatía en una entidad de salud Sullana, 2022.

Tabla 6

Estrategias de gestión y empatía

		Empatía			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Estrategias de Gestión	Bajo	Frecuencia	0	3	0	3
		Porcentajes	0,0%	4,8%	0,0%	4,8%
	Regular	Frecuencia	12	18	7	37
		Porcentajes	19,4%	29,0%	11,3%	59,7%
	Alto	Frecuencia	2	11	9	22
		Porcentajes	3,2%	17,7%	14,5%	35,5%
Total		Frecuencia	14	32	16	62
		Porcentajes	22,6%	51,6%	25,8%	100,0%

Fuente: se muestra los datos descriptivos cruzados de estrategia de gestión y la dimensión empatía

Los 62 colaboradores manifiestan en el encuesta para medir las variables estrategia de gestión y la dimensión empatía, que existe un porcentaje de 29,0% (18) que perciben que la dimensión empatía es regular, es decir que el personal perciben que falta un poco de conciencia por algunos servidores no se ponen en los zapatos de paciente en dicho nosocomio, sin embargo cuando vemos el comportamiento de la estrategia de gestión que aplica la alta dirección en dicho centro de salud, indica que el 19,4% (12) de las personas encuestas indica que son regulares la estrategia en dicha dimensión, es necesarios que existe una taller de habilidades blandas, estos resultados demuestran que la gerencia de dicho hospital deberá mejorar las estrategias, y lograr que lo que ofrece el centro de salud se aceptado por la comunidad.

4.2. Comprobación de hipótesis

4.2.1. Prueba de normalidad.

Tabla 7

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrategia de gestión	,139	62	,200
Calidad de servicio	,110	62	,061*

Fuente: se muestra el análisis de la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov

Este estudio empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para verificar si el tamaño de la muestra de más de 50 participantes se ajustaba a una distribución normal. El valor de significancia es mayor a 0,05, demostró que los datos se ajustaban a una distribución normal. Por lo tanto, se seleccionó una estadística paramétrica como la correlación de Pearson.

4.2.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general:

Existe relación significativa entre las estrategias de gestión y calidad de servicio en una entidad de salud Sullana, 2022.

Hipótesis nula:

No existe relación significativa entre las estrategias de gestión y calidad de servicio en una entidad de salud Sullana, 2022.

Tabla 8

Correlación entre estrategias de gestión y calidad de servicio

		Estrategias de Gestión	Calidad de Servicio
Estrategias de Gestión	Correlación de Pearson	1	,852**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	62	62
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,852**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	62	62

Fuente: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

La tabla 8 muestra los resultados de la prueba de hipótesis. El coeficiente de correlación de Pearson muestra una correlación positiva notable y muy elevada de 0,852 entre la estrategia de gestión y la calidad del servicio, lo que significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Por consiguiente, existe una relación significativa entre las variables estudiadas.

Hipótesis específica 1:

Existe relación significativa entre las estrategias de gestión y la fiabilidad en una entidad de salud Sullana, 2022.

Tabla 9

Correlación entre estrategia de gestión y fiabilidad

		Estrategia de	
		Gestión	Fiabilidad
Estrategia de Gestión	Correlación de Pearson	1	,605**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	62	62
Fiabilidad	Correlación de Pearson	,605**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	62	62

Fuente: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La Tabla 9 revela que el coeficiente de correlación de Pearson de 0,605, que es una relación significativa moderada alta, valida la hipótesis específica 1. Esto implica que la estrategia de gestión tiene un efecto positivo en la dimensión fiabilidad.

Hipótesis específica 2:

Existe relación significativa entre estrategias de gestión y la capacidad de respuestas en una entidad de salud Sullana, 2022.

Tabla 10

Correlación entre estrategia de gestión y capacidad de respuesta

		Estrategia de Gestión	Capacidad de respuesta
Estrategia de Gestión	Correlación de Pearson	1	,797*
	Sig. (bilateral)		,002
	N	62	62
Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	,797*	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	62	62

Fuente: Elaboración propia, La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

La tabla 10 ilustra los resultados de la prueba de hipótesis con respecto a la hipótesis 2; el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,797, lo que sugiere una asociación moderada, aunque significativa, entre la estrategia de gestión y la dimensión capacidad de respuesta, afirmando así la hipótesis.

Hipótesis específicas 3:

Existe relación significativa entre estrategias de gestión y la seguridad en una entidad de salud Sullana, 2022.

Tabla 11

Correlación entre estrategias de gestión y seguridad

		Estrategia de	
		Gestión	Seguridad
Estrategia de Gestión	Correlación de Pearson	1	,658*
	Sig. (bilateral)		,004
	N	62	62
Seguridad	Correlación de Pearson	,658*	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	62	62

Fuente: Elaboración propia *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Los resultados de la aplicación de la prueba de hipótesis, como indica la Tabla 11, sugieren que existe una relación significativa moderada alta entre la estrategia de gestión y la dimensión de seguridad, como indica el coeficiente de correlación de Pearson de 0,658. Así pues, se acepta la hipótesis específica 3.

Hipótesis específicas 4:

Existe relación significativa entre estrategias de gestión y la empatía en una entidad de salud Sullana, 2022

Tabla 12

Correlación entre estrategias de gestión y empatía

		Estrategia de Gestión	Empatía
Estrategia de Gestión	Correlación de Pearson	1	,858*
	Sig. (bilateral)		,004
	N	62	62
Empatía	Correlación de Pearson	,858*	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	62	62

Fuente: *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

La tabla 12 presenta los resultados de la prueba de hipótesis; respecto a la hipótesis particular 4, el coeficiente de correlación de Pearson revela 0,858, lo que supone una fuerte conexión significativa entre la estrategia de gestión y la dimensión empatía, por lo que se afirma la hipótesis específica.

V. DISCUSIÓN:

La discusión comienza con el examen de los datos y prosigue con la exploración de los antecedentes para corroborar las hipótesis presentadas en el estudio. Es responsabilidad del investigador concluir el estudio, por lo que, en este capítulo, el análisis partirá del objetivo general y culminará con los objetivos particulares.

Es necesario entender que estrategias de gestión son medidas especiales necesarias para mejorar la administración logrando la eficiencia en todos sus procesos en forma constante logrando cambios en una organización, según Gómez (2018). Además, la calidad de servicio es satisfacer las necesidades de los clientes, buscando el acercamiento en todos los procesos que brinda la entidad, logrando que los usuarios se encuentren satisfecho de los servicios que brinda la organización, manifestado por Kunas (2020). Teniendo en cuenta las definiciones por partes de los autores precedentes en el centro de salud de Marcavelica de Sullana, se ha elaborado un análisis de los resultados con la literatura del marco teórico.

El objetivo de la investigación determinar la relación que existe entre la estrategia de gestión y la calidad de servicios en una entidad de salud Sullana 2022 en los colaboradores del centro de salud de Marcavelica, se muestra en la tabla 8, donde presenta la prueba de hipótesis arrojó un coeficiente de correlación de Pearson de 0,852, lo que indica una conexión sustancial y positiva entre la estrategia de gestión y la calidad del servicio. Por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula y se apoyó la hipótesis de investigación. Por lo tanto, si existe relación significativa entre las variables de estudio; más aún estos resultados se corroboran con los resultados de la estadística descriptiva en la tabla 2, nos muestra que los 62 colaboradores manifiestan en el cuestionarios que se aplicó para medir las variables estrategia de gestión y calidad de servicios, que existe un porcentaje de 37,1% (23) que perciben que la calidad de servicios que brinda dicho nosocomio es regular, sin embargo cuando vemos el comportamiento de la estrategia de gestión que aplica la alta dirección en dicho centro de salud, indica que el 24,2% (15) de las personas encuestas son aceptadas por parte del personal que labora, estos resultados demuestran que la gerencia de dicho hospital si continua con las estrategias podría

alcanzar una alta calidad de servicios en dicho dispensario. Dichas evidencias se comparan con lo manifestado por, Blanca et al (2021), en donde indica que la calidad de servicios en salud ha sufrido una transformación a lo largo de los años, más aún con las políticas públicas para responder a la pandemia de COVID-19. Estableciendo procesos y estrategias de gestión y administrativos que garanticen un sistema de gestión interna eficaz, fiable y de alta calidad, así como proporcionar acceso gratuito para satisfacer las necesidades del público. Así mismo Díaz (2021) menciona que los modelos de estrategias de gestión utilizados en los sistemas sanitarios mundiales se adaptan al contexto político, social y económico concreto del país en el que se emplean. Estos modelos se basan en principios, atributos, factores y componentes que, cuando se aplican en la prestación de la asistencia médica, influyen en cómo perciben su calidad los receptores de esta. Donde concluye que el modelo de estrategia de gestión se afirmó la eficacia, pero no hay pruebas de ello. Todos los modelos están diseñados para garantizar el nivel de atención a los usuarios en un centro de salud, y en última instancia son los clientes quienes evalúan la calidad recibida. Además, Pérez et al (2022) manifiestan que la estrategia de gestión presenta un conjunto de instrumentos que mejoran su rendimiento en cualquier área económica que esté conectada en un sistema de operaciones económicas que beneficia a los usuarios de una organización de salud. También se fundamenta con la teoría de estrategia de gestión y calidad de servicio en una organización de salud involucran las decisiones y acciones tomadas por los gerentes para determinar el desempeño a largo plazo de una organización. Estas estrategias incluyen escaneo ambiental, formulación, implementación, evaluación y control de estrategias, manifestado por, Chaneta (2022). La gestión estratégica es un esfuerzo deliberado para dar forma a la dirección futura de una organización, alineando su trabajo con objetivos a largo plazo, según, Sousa (2023). El campo de la gestión estratégica es diverso y carece de una definición de estrategia universalmente aceptada. Es un campo multidisciplinario que se basa en el conocimiento de la cognición humana y el comportamiento organizacional, según, Jofre (2010). La gestión estratégica en las organizaciones públicas integra la formulación e implementación de estrategias, incluida la planificación estratégica, las formas de implementar estrategias y el aprendizaje estratégico continuo. Existen diferentes enfoques para la planificación y gestión estratégicas, incluidos enfoques de procesos influenciados por el modelo de políticas de Harvard y enfoques de

contenido como los análisis de cartera y de fuerzas competitivas, difundido por, Bryson (2020).

El objetivo específicos 1, establecer la relación que existe entre la estrategia de gestión y la fiabilidad en una entidad de salud Sullana, 2022; la respuesta a este objetivo la tenemos en los datos de la Tabla N° 9 demuestran que el coeficiente de correlación de Pearson de 0,605 sugiere una correlación moderada y significativa entre la estrategia de gestión y la dimensión fiabilidad, confirmando así la hipótesis específica; se evidencia también en la tabla 3, los 62 colaboradores manifiestan en el encuesta para medir las variables estrategia de gestión y la dimensión fiabilidad, que existe un porcentaje de 27,4% (17) que perciben que la dimensión fiabilidad es regular, es decir que se encuentran en proceso de brindar un servicios correcto en dichos dicho nosocomio, sin embargo cuando vemos el comportamiento de la estrategia de gestión que aplica la alta dirección en dicho centro de salud, indica que el 19,4% (12) de las personas encuestas son coincide que es regular la estrategia que aplica para entregar un servicios de calidad y oportuna, estos resultados demuestran que la gerencia de dicho hospital deberá inclinar las estrategias a lograr que lo que ofrece el centro de salud se aceptado por la comunidad; Dichos resultados son corroborados por Gómez et al (2022) manifiesta que las estrategias de gestión cumplen roles en las actividades personal como es: planificar, organizar, orientar y regular, la calidad en la atención sanitaria combina factores a la calidad, técnica de los métodos de diagnóstico y tratamiento; se deduce que la acción a una adecuada estrategia de gestión es imprescindible para ofrecer un servicio de calidad en tema de salud. Así mismo, se comparan con Terán (2021) manifestó que la estimación de la calidad de servicio el tema de las organizaciones en salud o asociaciones latinoamericanas ya ha sido explorada por escrito. Concluyendo que es esencial revisar periódicamente la calidad del servicio en una empresa u organización de salud, ya que es necesario para aumentar la eficacia y complacer a los pacientes. Por lo tanto, Rojas et al (2020) determinó que el objetivo de este artículo era explorar la gestión estratégica sea eficaz de los sistemas de salud unificados en los servicios sanitarios. Donde concluye que, para garantizar la prestación de una asistencia sanitaria del más alto nivel en la zona, es

necesario diseñar un plan estratégico de gestión que incorpore todas las normas aplicables, los principios de gestión y las prácticas de sostenibilidad.

El objetivo específico 2, establecer la relación que existe entre la estrategia de gestión y la capacidad de respuesta en una entidad de salud Sullana, 2022, en la tabla 10 muestra el resultado de la prueba de hipótesis; en relación con la hipótesis 2, el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,797, lo que significa una fuerte asociación significativa moderada entre la dirección estratégica y la dimensión capacidad de respuesta, afirmando así la hipótesis 2. Esto se corroboran con la estadística descriptiva en la tabla 4, los 62 colaboradores manifiestan en el encuesta para medir las variables estrategia de gestión y la dimensión capacidad de respuesta, que existe un porcentaje de 29,0% (18) que perciben que la dimensión capacidad de respuesta es regular, es decir que se encuentran en proceso de mejorar la atención rápida y oportuna en dicho nosocomio, sin embargo cuando vemos el comportamiento de la estrategia de gestión que aplica la alta dirección en dicho centro de salud, indica que el 17,7% (11) de las personas encuestas coincide que es alta la estrategia que aplica para entregar un servicios de calidad y oportuna, estos resultados demuestran que la gerencia de dicho hospital deberá mejorar las estrategias a lograr que lo que ofrece el centro de salud se aceptado por la comunidad; Los resultados se compara con los estudios de Becerra (2022) determinó las principales estrategias de gestión de calidad y fidelización de clientes de la Clínica Santa Rosa Sociedad Anónima Cerrada en Sullana durante el año 2022. Donde concluye que la gestión de la calidad son el establecimiento y la realización de objetivos para que el gestor de la clínica actúe en cada área. Así mismo, Castillo (2022) Manifestó que investigar la conexión entre la estrategia de gestión y la calidad del servicio en una empresa que opera entre Sullana y Lima en 2022. Donde concluyó que el coeficiente de Pearson fue de 0,451, lo que indica una correlación positiva moderada entre la estrategia de gestión y la calidad del servicio, con un valor p de 0,141. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis H1 y se aceptó la H0, que afirma que no existe una relación significativa entre la estrategia de gestión y la calidad del servicio. También, Quispe (2022) manifestó que estrategia de gestión y la calidad de servicios de salud en consultas médicas fuera del ámbito hospitalario. Concluye depende del nivel de atención en las clínicas

médicas depende en gran medida de la organización, el control, la planificación, la gestión y el nivel de servicio.

Objetivo específico 3, establecer la relación que existe entre la estrategia de gestión y la seguridad en una entidad de salud Sullana, 2022, en la tabla 11 se muestra la prueba de hipótesis arrojó un coeficiente de correlación de Pearson de 0,658, lo que indica una correlación moderadamente alta y significativa entre la estrategia de gestión y la dimensión de seguridad; por tanto, se acepta la hipótesis 3. Con los resultados de la tabla La tabla 5, se confirma la respuesta al objetivo, en donde los 62 colaboradores manifiestan en el encuesta para medir las variables estrategia de gestión y la dimensión seguridad, que existe un porcentaje de 29,0% (18) que perciben que la dimensión seguridad es regular, es decir que los trabajadores por la mismo cambios constantes del personal directivos hace que se sienta una inestabilidad en dicho nosocomio, sin embargo cuando vemos el comportamiento de la estrategia de gestión que aplica la alta dirección en dicho centro de salud, indica que el 19,4% (12) de las personas encuestas indica que son regulares la estrategia que aplica para cerrar esta brecha de inseguridad que siente el personal, estos resultados demuestran que la gerencia de dicho hospital deberá mejorar las estrategias, y lograr que lo que ofrece el centro de salud se aceptado por la comunidad. Dichos resultados se comparan con los indicado por García (2021) determinó que elaborar un método de gestión brindando servicios de calidad para mejorar en una entidad de salud en Piura, Perú 2022. Donde concluye que sugiere priorizar la mejora de la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuestas, la seguridad y la empatía. Además, la estrategia de gestión está diseñado para abordar estas dimensiones, con estrategias y actividades dirigidas a satisfacer a los clientes. Sin embargo, Pazos (2021) determinó que investigar la correlación entre la estrategia de gestión y la calidad del servicio en los Centros de Atención Integral al Adulto Mayor de la Región Piura para el año 2021. Donde concluye que se sugiere a los responsables del Centro Integral del Adulto Mayor que realicen un análisis que culmine con una evaluación integral de la gestión administrativa y de la calidad del servicio en todas las instalaciones, confirmando así las conclusiones de la investigación. Por último, Valverde (2022) menciono que el propósito de este estudio fue explorar la conexión entre la modernización de la administración pública

y la gestión en la Dirección Regional de Salud de Piura para 2022. Donde concluye que las pruebas son suficientes para apoyar la idea de que existe una conexión entre ambas variables; además se fundamenta con Panduro (2021) indica que es posible demostrar las capacidades y el buen servicio otorgado por los individuos a través de una conexión con el servicio, que es continua y depende de la experiencia del empleado. Esto puede desarrollarse, compartirse y distribuirse con la seguridad y fiabilidad adecuadas. Para, González (2006) La seguridad es el aseguramiento del bienestar del usuario, garantizando que el servicio prestado es completo y seguro. Se proporciona protección para garantizar que se evitan los riesgos y se tranquiliza a los usuarios. Los indicadores para ello son los documentos informativos, como los legales y técnicos, de que disponen las personas que acceden al servicio, y la confianza que infunden los trabajadores en la organización, ya que confían y creen en su dirección. (p. 41). Además, Podestá et al., (2018) La competencia y experiencia del profesional dan seguridad y confianza al usuario.

Objetivos específico 4, establecer la relación que existe entre la estrategia de gestión y la empatía en una entidad de salud Sullana, 2022, la muestra de la tabla 12 presenta los resultados de la prueba de hipótesis; por lo que respecta a la hipótesis 4, el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,858, lo que apunta a una asociación fuerte y significativa entre la estrategia de gestión y la dimensión empatía, por lo que se acepta la hipótesis.. Además, con los resultados de la tabla 6 de los 62 colaboradores manifiestan en el encuesta para medir las variables estrategia de gestión y la dimensión empatía, que existe un porcentaje de 29,0% (18) que perciben que la dimensión empatía es regular, es decir que el personal perciben que falta un poco de conciencia por algunos servidores no se ponen en los zapatos de paciente en dicho nosocomio, sin embargo cuando vemos el comportamiento de la estrategia de gestión que aplica la alta dirección en dicho centro de salud, indica que el 19,4% (12) de las personas encuestas indica que son regulares la estrategia en dicha dimensión, es necesarios que existe una taller de habilidades blandas, estos resultados demuestran que la gerencia de dicho hospital deberá mejorar las estrategias, y lograr que lo que ofrece el centro de salud se aceptado por la comunidad. Estos resultados se corroboran con lo indicado por según, Matsumoto (2014) menciona que la empatía es la clave para llegar al

usuario, paciente o cliente con el fin de proporcionarle la mejor atención posible. Esto incluye también comprender sus necesidades y ofrecer una actitud positiva y respetuosa, tal como agradeceríamos estar en su lugar. De manera similar, Sandoval (2022) señala que la empatía, que es una aptitud adquirida a través de la experiencia, ayuda a establecer una conexión con el paciente. Por otro lado, panduro (2021) menciona que la empatía ofrece soluciones adaptadas a las capacidades y competencias físicas de la persona, este servicio de asistencia está diseñado para satisfacer sus necesidades. Así mismo, empatía para Bustamante et al. (2014) Es esencial que una persona sea capaz de comprender a otro individuo, lo que conlleva la capacidad de empatizar y ofrecer ayuda en cualquier situación. Además, Flores et al. (2021) acentúan la importancia de la atención personalizada para las empresas que quieren maximizar la conversión de sus clientes y sus ventas. El mercado ha transformado drásticamente y no basta con ofrecer bienes y servicios de calidad manteniendo a los clientes. Podestá et al. (2018) también afirman que la seguridad es una habilidad que debe poseer un profesional para infundir confianza en el usuario

VI. CONCLUSIONES:

- 6.1. Si existe una relación significativa en las estrategias de gestión y la calidad de servicio, en el centro de salud de marcavelica, provincia de Sullana, el coeficiente de Pearson es 0,852, su p-valor 0,03, evidencia relevante para aceptar la hipótesis de la investigación.
- 6.2. Existe una relación directa y significativa en las estrategias de gestión y la fiabilidad en la red de salud pública de marcavelica, la correlación de Pearson 0,605, el valor de significancia es $P=0,000$; Es decir, la administración actual viene diseñando estrategias a corde con la salud y la población tiene la confianza, prueba de eso es los resultados.
- 6.3. Se concluye que, hay una relación significativa entre estrategias de gestión y la capacidad de respuesta, con un coeficiente de Pearson de 0,797, donde la $p=0,002$, menor a 0,05, es decir la relación es significativa. El personal esta capacitado ante cualquier emergencia.
- 6.4. Si existe una relación directa y significativa en lo que respecta estrategias de gestión y la seguridad, a partir de lo mostrado en el sig. bilateral ($P= 0,004$), el grado de correlación alto (0.658**). La población se siente segura en dicho nosocomio.
- 6.5. Concluye que si existe una relación entre estrategias de gestión y empatía a partir de lo mostrado en el sig. bilateral ($P= 0,004$), asimismo se encontró un grado de correlación alto (0.858**). La relación es directa y significativa.

VII. RECOMENDACIONES:

- 7.1. Se recomienda a la máxima autoridad de la entidad, que deberá continuar y mejorar las estrategias de gestión, inyectando recursos y por ende mejorará la atención brindando un servicio de calidad, de esta manera incrementará el agrado de los usuarios en dicho nosocomio.
- 7.2. Se recomienda a las jefaturas del centro de salud de Marcavelica, fortalezca la confianza entre los usuarios y las estrategias que aplica la entidad, que sigan con las mesas de diálogo entre el personal y las jefaturas y juntos tomar decisiones en beneficio del paciente y que redunde en el aspecto institucional.
- 7.3. Se recomienda al jefe de administración, que continúe con los diferentes eventos de capacitación tanto en el personal administrativos como sanitario, esto permitirá que el personal este adiestrado y atento ante cualquier emergencia.
- 7.4. Las personas del centro de salud de Marcavelica deben seguir depositando la seguridad en la administración de dicho hospital, que, a pesar de sus deficiencias, se esfuerza por darles la mejor atención para salvar las diferencias.
- 7.5. Se recomienda a las personas que laboran en centro de salud de Marcavelica, sigan dedicados a brindar a los usuarios el mismo compromiso, identidad y servicio, ser empáticos, proporcionarles confianza a los pacientes.

REFERENCIAS

- Aleksandra, Rosiek-Kryszewska., Anna, Rosiek. (2017). The Impact of Management and Leadership Roles in Building Competitive Healthcare Units. doi:10.4018/978-1-5225-3946-9.CH002
- Ali, Hawedi, Marei. (2021). Concept of Health Management. International journal of scientific and research publications, doi: 10.29322/IJSRP.11.02.2021.P11022
- Anna, Ratka. (2018). Empatía y desarrollo de habilidades afectivas. The American Journal of Pharmaceutical Education, 82(10):7192-7192. doi: 10.5688/AJPE7192
- Antônio, Artur, de, Souza., Mariana, Guerra., Cynthia, Oliveira, Guerra., Pedro, Lúcio, Rodrigues, Gomide., Carolina, Moreira, Pereira., Deyse, Aguilar, Freitas. (2009). Controle de gestão em organizações hospitalares. REGE - Revista de Gestão, doi: 10.5700/ISSN.2177-8736.REGE.2009.36675
- Arbeláez, G., Mendoza, P. (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. An Fac med. 2017;78(2): 43-49. [Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador \(scielo.org.pe\)](https://doi.org/10.26434/chemrxiv-2017-08)
- Armijos, B., Bermúdez, I. & Mora, V. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. Revista Universidad y Sociedad, 11(4), 163-171 http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163&lng=es&tlng=es.
- Artundo C, Rivadeneyra UNA. (2008). Hacia una nueva organización de la salud pública en España / A. Informe SESPAS. Gac Sanit.; 22(Supl. 1): 96–103. [https://doi.org/10.1016/S0213-9111\(08\)76080-1](https://doi.org/10.1016/S0213-9111(08)76080-1)
- Asociación Colombiana de Empresas de Medicina Integral. Cifras e Indicadores del Sistema de Salud 2017. Bogotá: ACEMI; 2017.

- Barrera Isuiza, A. M., & Ysuiza Shupingahua, M. A. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018.
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4387>
- Bhoopathi V, Determinmig (2017). The level of patient satisfaction in academic dental hygiene setting [Tesis maestría, East Tennessee State University].
<http://DIGIBUG.URG.ES/BITSTREAM/10481/2076/1/17686982.pdf>
- Boada-Niño, A. V., Barbosa-López, A. M., & Cobo-Mejía, E. A. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 6(1), 55-71.
https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/issue/view/40/ISUB_V6N1
- Burstein Z, Alarco JJ. (2019) La Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública asume con propósitos renovados sus responsabilidades. *Rev. Perú Med. Exp. Salud Publica.*; 36(1):5-6. doi:10.17843/rpmesp.2019.361.4336.
- Bustamante Coronado, Z. K. (2021). Gestión administrativa y calidad de atención en salud al usuario en el centro de salud de Tacabamba-Chota.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73036/Bustamante_CZK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabezas, C. (2019). Atención médica y de salud en el Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(2), 165-166.
<https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4620>
- Cabezas, E. D., Andrade, D. y Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Primera Edición Electrónica. Ecuador.
<https://fhcevirtual.umsa.bo/btecavirtual/?q=node/558>
- Cadena, J., Cruz, D., León, J., & Cadena, G. (2019). Gestión de procesos y satisfacción del usuario en centros de salud de los cantones Quito y

- Rumiñahui (Ecuador). Gestión, 40(37). [a19v40n37p23.pdf](#)
([revistaespacios.com](#))
- Calva, J. (2009) Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de Información. Vol. 1, 50 ed. México: UNAM.
<https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/329/9/978-607-02-0575-0.pdf>
- Castillo, M. R., & Godoy, N. G. (2019). Calidad percibida por el paciente en la atención ambulatoria y de urgencias en los servicios de radiología. *Biociencias*, 3(1), 1-15.
<https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/Biociencias/article/view/4347>
- Chamorro, C., Cañón, L., Espinosa, O., Ramírez, J. y Arregocés, L. (2023). *Revisión sistemática realista sobre las opciones de incentivos en Colombia para la gestión en salud*. Colombia. *Lecturas de Economía*, 98 (enero-junio 2023), pp. 167-199. <https://doi.org/10.17533/udea.le.n98a348472>.
- Charles, W., L., Hill., Gareth, R., Jones. (2003). Teoría de la gestión estratégica: un enfoque integrado.
- Choque S. (2022). *Eficacia de gestión y Calidad de servicios de salud en la satisfacción de pacientes de un centro médico, Tacna, 2020*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/104932>
- Cía, N. M., Pérez, M. P., Heras-Mosteiro, J., Ávila, G. G., Díaz-Olalla, J. M., & Aguilar, J. L. R. G. (2018). Encuentros y desencuentros entre salud comunitaria y sistema sanitario español. Informe SESPAS 2018. *Gaceta sanitaria*, 32, 17-21. <https://www.gacetasanitaria.org/es-encuentros-desencuentros-entre-salud-comunitaria-articulo-S0213911118301444>
- Condori, P. (2020). Universo, población y muestra
<https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Del Carmen Sara JC. (2019) *Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud*. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*. 2019;36 (2):288-95. doi: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>
- Delgado, R. (2020). Políticas de calidad para mejorar la atención al usuario en los hospitales públicos del Callao 2016–2018. *Revista Gobierno y Gestión*

- Pública, 7(2), 81-90. [Políticas de calidad para mejorar la atención al usuario en los hospitales públicos - Callao 2016 - 2018 \(usmp.edu.pe\)](#)
- Delgado, R. (2021). Calidad de atención del programa control de crecimiento y desarrollo en menores de cinco años del Centro de Salud Zaña. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83439>
- Dirección Sub Regional de Salud – Sullana (2020). *Misión, visión y objetivos estratégicos*. <https://www.gob.pe/institucion/regionpiura-dsrsfcc/institucional>
- Fariño Cortez, J., Cercado Mancero, A., Vera Lorenti, E., Valle Flores, J., & Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Ecuador. Revista Espacio, 39(32).
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana, 20(3), 397-403. "Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la cal" by Richard J. Febres Ramos and Miguel R. Mercado Rey (urp.edu.pe)
- Fernández-Oliva, D., Revilla-Velásquez, M. E., Kolevic-Roca, L. A., Cabrejos-Castilla, I., Muchaypiña-Gallegos, I., Sayas-Avilés, I, Chávez-Conde L. & Mamani-Urrutia, V. A. (2019). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. In Anales de la Facultad de Medicina; Vol. 80, No. 2, pp. 188-192). UNMSM. Facultad de Medicina. DOI: <https://doi.org/10.15381/anales.802.15745>
- Fredrik, Svenaeus. (2015). La relación entre empatía y simpatía en la buena atención sanitaria. Medicina, atención de la salud y filosofía, 18(2):267-277. doi: 10.1007/S11019-014-9601-X
- Gallardo, E. E. (2017). Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo. Universidad Continental. Huancayo, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/4278>

- González, C., Olivari, M., Pardo, J., Saavedra, A., & Vera, V. (2022). Gestión del cuidado y calidad de la atención. *Metas enferm*, 60-70. [Gestión del cuidado y calidad de la atención | Metas enferm;25\(1\): 60-70, Feb 2022. tab, graf | IBECS \(bvsalud.org\)](#)
- González, M. R. (2019). Percepción de la calidad de la atención en los consultorios externos del Hospital Ángela Iglesia de Llano de la ciudad de Corrientes, capital, del mes de octubre del 2016 a octubre del año 2017. <https://repositorio.unne.edu.ar/handle/123456789/48689>
- Guevara, J. (2018). Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. [Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018 \(ucv.edu.pe\)](#)
- Haro, J. , Haro, J. , Macias, M. , López, B., Ayala, M., y Gutiérrez, A. (2018) Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud. *Rev. Polo de Conocimiento* 3 (11), 210 – 234. DOI: 10.23857/pc.v3i11.790 <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/790/html>
- Henao, D. E., Giraldo, A., & Yepes, C. E. (2018). Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. DOI <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.iecp>
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información. Revistas Científicas Complutenses*. <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/36463>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p. https://www.todostuslibros.com/libros/metodologia-de-la-investigacion-las-rutas-cuantitativa-cuali_978-1-4562-6096-5
- Hollanda E, Siqueira S.A.V, Andrade G.R.B, Molinaro A, y Vaitsman J. (2012). Satisfação e responsividade em serviços de atenção à saúde da Fundação

Oswaldo Cruz. Ciênc Saúde Coletiva; 17 (12):3343-52.
<https://www.scielo.br/j/csc/a/ygdjDpPpsvb85WykgKzt8NS/?lang=pt>

Inga, F., y Arosquipa, C. (2019) Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. Rev. Perú Med. Exp Salud Pública.; 36(2):312-8. doi:
<http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>

Inga-Berrosipi, F., & Rodríguez, C. A. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 36, 312-318. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000200021&script=sci_abstract

Ipinza, A. (2019). Evaluación de un sistema automatizado de dispensación de insumos y fármacos para pabellones del 6to. piso del Hospital Clínico Red Salud UC Christus. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/173705>

Isaac, Chaneta. (2011). Strategic Management Process.

Islas, G., Valencia, I., Bustos, E., Ruvalcaba, J. & Reynoso, J. (2020). Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital de Hidalgo, México. Journal of Negative and No Positive Results, 5(10), 1163-1178. Pub. 28 de marzo de 2022.
<https://dx.doi.org/10.19230/jonnpr.3770>

Jean, Hannan., Gabriel, Sanchez., Erica, D., Musser., Melissa, Ward-Peterson., Elizabeth, Azutillo., Deana, Goldin., Edgar, García, Lara., Aniuska, M., Luna., Igor, Galynker., Adriana, Foster. (2019). Papel de la empatía en la percepción de errores médicos en el encuentro con pacientes: un estudio preliminar. BMC Research Notes, 12(1):327-. doi: 10.1186/S13104-019-4365-2

John, M., Bryson., Bert, George. (2020). Gestión estratégica en la administración pública. doi: 10.1093/ACREFORE/9780190228637.013.1396

- Jolanta, Brodowska-Szewczuk. (2023). Risk management as an element of management control in a healthcare entities. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Przyrodniczo-Humanistycznego w Siedlcach*, doi: 10.34739/zn.2022.59.04
- Juan, R, Hudson. (2014). *Teorías de la gestión*.
- M., Lazarova., T., Zlatanova. (2019). The Role of Control in the Effective Hospital Management. *Acta Medica Bulgarica*, doi: 10.2478/AMB-2019-0025
- Marc, Labetoulle. (2022). Comunicación Empática y Emociones. *La Enciclopedia Internacional de Comunicación Sanitaria*, 1-5. doi: 10.1002/9781119678816.ieh0676
- Marina, Miranda, Borges., Ana, Julia, de, Lima, Bomfim., Marcos, Hortes, Nisihara, Chagas., Marcos, Hortes, Nisihara, Chagas. (2021). Depresión y empatía en profesionales de la salud que trabajan en instituciones de atención a largo plazo para adultos mayores. *Dementia & Neuropsychologia*, 15(3):381-386. doi: 10.1590/1980-57642021DN15-030011
- Mesa Melgarejo L, Espinosa Acuña OA, Estrada-Orozco KP, Ramírez-Moreno J, Robayo García A. (2023) *Determinantes de la gestión del riesgo en salud en el Régimen Subsidiado en Colombia: estudio cualitativo. Salud UIS. 2023; 55: e23035.* doi: <https://doi.org/10.18273/saluduis.55.e:23035>
- Michelle, Carr. (2016). Management control in a healthcare context.
- MINSA (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo* R.M. N° 527- 2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima, Ministerio de Salud. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. España. Delta Publicaciones. ISBN: 9788496477643 https://www.researchgate.net/publication/247160813_Introduccion_a_la_Gestion_de_la_Calidad
- Nadeem, Hussain., Adnan, ul, Haque., Akhtar, Baloch. (2019). *Teorías de la gestión: la contribución de los teóricos de la gestión contemporáneos para*

- abordar los desafíos de la gestión contemporánea. Revista de la Universidad de Yaşar, doi: 10.19168/JYASAR.635061
- Nahuelquin, C. G., Wauters, M. O., Villa, J. P., Figueroa, A. S., & Quiroz, V. V. (2022). Care management and quality of care. [Gestión del cuidado y calidad de la atención] *Metas de Enfermería*, 25(1), 60-70. doi:10.35667/MetasEnf.2022.25.1003081863
<https://www.enfermeria21.com/revistas/metas/article/81863/>
- Olivier, Serrat. (2020). Una taxonomía de las teorías de la gestión. doi: 10.1007/978-981-33-6485-1_16
- Organización Mundial de la salud (2020). *Calidad de atención. Informe Técnico-OMS. Servicios sanitarios de calidad (who.int)*
- Organización Panamericana de la Salud (2019) Salud Universal en el Siglo XXI: 40 años de Alma-Ata. Washington, D.C: OPS/OMS; 2019.
https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/50960/9789275320778_spa.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Orihuela, J. (2018). Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/15274>
- Orozco, R. (2019) Función del sistema de salud como factor de satisfacción sanitaria en la población del centro de salud Gustavo Lanatta Luján. [Tesis Doctorado]. Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima-Perú
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/>
- Osorio (2015). Nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería que recibe en el servicio de emergencia en el Hospital de Yungay, abril -junio del 2015. [Tesis Especialidad]. Chíncha, Ica, Perú: Universidad Autónoma de Ica, Facultad de Ciencias de la Salud.
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/20>
- Palma, H., Barrios, I. & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio libre*, 16(28), 169-185.
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130>

- Paravic Klijn, Tatiana, & Lagos Garrido, María Elena. (2021). Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud. *Ciencia y enfermería*, 27, 41. Epub 28 de enero de 2022. <https://dx.doi.org/10.29393/ce27-41tetm20041>
- Paredes, C. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Línea)*, 9(1). [CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE ZONA RURAL PERUANA | Revista Científica de Enfermería \(Lima, En Línea\) \(cep.org.pe\)](#)
- Pingo, D. (2018). Proceso de atención de consulta externa y la calidad del servicio a los pacientes del centro de salud i-4 la unión-provincia Piura, en el mes de enero 2018. [Registro Nacional de Trabajos de Investigación: PROCESO DE ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD I-4 LA UNIÓN - PROVINCIA PIURA, EN EL MES DE ENERO 2018. \(sunedu.gob.pe\)](#)
- Puertas, E., Sotelo, J., y Ramos G. (2020) Liderazgo y gestión estratégica en sistemas de salud basados en atención primaria de salud. *Rev. Pan. Salud Pública*. 44: e124. doi: [10.26633/RPSP.2020.124](https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.124)
- R., M., SOUSA. (2023). Strategy and strategic management. doi: [10.51952/9781447364023.ch005](https://doi.org/10.51952/9781447364023.ch005)
- Rodríguez, A. D., Lugo, L. F., Pedraza, M. D., & Cano, Y. Y. (2021). Percepción de la calidad en la atención a los pacientes hospitalizados en dos instituciones de salud de Villavicencio 2021. Colombia. [Repositorio Institucional UCC: Percepción de la calidad en la atención a los pacientes hospitalizados en dos instituciones de salud de Villavicencio 2021](#)
- Rojas, C., Hernández, G., & Niebles, A. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/a20v41n01p06.pdf>
- Salazar, D. D. C., & Abrahantes, T. N. R. (2018). La ética de la investigación científica y su inclusión en las ciencias de la salud. *Acta médica del Centro*, 12(2), 213-227. <https://revactamedicacentro.sld.cu/index.php/amc/article/view/880>

- Samuel, Eilón. (1999). Estrategias de gestión: una crítica de teorías y prácticas.
- Sánchez, D. (2022). Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios de la municipalidad distrital San Juan de Cutervo. [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres de Lima]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/10351>
- Santiago, D.R. (2018). Nivel de satisfacción del usuario externo en relación con la atención en el servicio de odontología del centro de salud Acombaba -Tarma - enero a junio 2018. [Maestría]. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2156>
- Sepúlveda, L., & Valdebenito, M. J. (2019). Gestión directiva en establecimientos de educación media técnico profesional: desafíos para el liderazgo. *Calidad en la educación*, (51), 192-224. <http://dx.doi.org/10.31619/caledu.n51.666>
- Sergio, Jofré. (2010). Gestión estratégica: teoría y práctica de la estrategia en organizaciones (empresariales).
- Shohreh, Majd., Z, Majd. (2023). Clinical and non-clinical management in healthcare: a comprehensive overview. *International journal of advanced research*, doi: 10.21474/ijar01/16901
- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 36, 304-311. <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>
- Sudirman, Zaid. (2022). A complex challenge with unclear improvement: the need for involvement, contextualization and facilitation when managers implement a leadership model. *Leadership in Health Services*, doi: 10.1108/lhs-05-2022-0055
- Takahito, Kondo., Takeshi, Nishii., Motohiro, Aihara. (2013). Management Control Systems as Enabling Use in Professional Bureaucracy: Evidence from Management Reform of a Public Hospital. *Social Science Research Network*, doi: 10.2139/SSRN.2371679

- Terán, G., Mora, E., Gutiérrez, M., Maldonado, S., Delgado, W., & Fernández, A. (2019). La gestión de la innovación en los servicios de salud pública. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(3). de <http://www.revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/view/81/74>
- Valenzuela Ortiz, J. C. (2018). Gestión del suministro de medicamentos esenciales y su disponibilidad en los establecimientos de atención primaria de la dirección de redes integradas de salud Lima norte 2018. [Gestión del suministro de medicamentos esenciales y su disponibilidad en los establecimientos de atención primaria de la dirección de redes integradas de salud Lima norte 2018 \(ucv.edu.pe\)](#)
- Valverde, M. H., & Zapata, G. K. (2018). Gestión administrativa y calidad de atención en salud al usuario en el Hospital San Javier de Bellavista–Jaén, Cajamarca. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38715/Valverde_QMH-Zapata_CGK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vela, J. (2020). Gestión Administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. In *Crescendo*, 11(1), 67-80. [Gestión administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019 \(ucv.edu.pe\)](#)

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Estrategias de gestión y calidad de servicios en una entidad de salud Sullana, 2022

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEORICO	DIMENSIONES	MÉTODO
Problema general	Hipótesis general	Objetivo general				
PG ¿De qué manera se relaciona las estrategias de gestión y la calidad de servicios en una entidad de salud Sullana, 2022?	<p>Hi: Existe relación significativa entre estrategia de gestión y calidad de servicios en una entidad de salud Sullana, 2022</p> <p>Hipótesis nula</p> <p>H0: No existe relación significativa entre estrategia de gestión y calidad de servicios en una entidad de salud Sullana, 2022.</p>	OG: Determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión y la calidad de servicios en una entidad de salud Sullana, 2022.	Estrategia de Gestión	<p>Teoría de Deming, Drucker, Maslow, McGregor, Schein, Senge, Taylor y Weber organización.</p> <p>Teoría de la división de trabajo</p>	<p>Planificación</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>	<p>Tipo: Básica</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: 95 funcionarios.</p>

Problemas Específicas	Hipótesis Específicas	Objetivos específicos	Calidad de servicio	Teoría de seguridad.	de	- Fiabilidad	Muestra: 62 funcionarios
P1: ¿Cuál es la relación que existe entre las estrategias de gestión y la fiabilidad en una entidad de salud Sullana, 2022?	H1: Existe relación significativa entre estrategia de gestión y la fiabilidad en una entidad de salud Sullana, 2022	O1: Establecer la relación que existe entre las estrategias de gestión y la fiabilidad en una entidad de salud Sullana, 2022.	Calidad de servicio	Teoría de Calidad de servicio	de	de Capacidad de respuesta.	Técnicas: Encuesta
P2: ¿Cómo se relaciona las estrategias de gestión y la capacidad de respuesta en una entidad de salud Sullana, 2022?;	H2: Existe relación significativa entre estrategia de gestión y capacidad de respuestas en una entidad de salud Sullana, 2022.	O2: Establecer la relación que existe entre las estrategias de gestión y la capacidad de respuesta en una entidad de salud Sullana, 2022	Calidad de servicio	Teoría de Empatía	de	Seguridad Empatía	Técnicas: Encuesta
P3: ¿Cuál es la relación que existe entre las estrategias de	H3: Existe relación significativa entre estrategia de gestión y la seguridad en una	O3: Establecer la relación que existe entre las estrategias de gestión y la seguridad en una entidad de salud Sullana, 2022	Calidad de servicio	Teoría de Fiabilidad	de	Seguridad Empatía	Técnicas: Encuesta

gestión y la entidad de salud
seguridad en una Sullana, 2022.
entidad de salud Sullana, 2022?
P4: ¿Cómo se relaciona las estrategias de gestión y la empatía en una entidad de salud Sullana, 2022??

H4: Existe relación significativa entre estrategia de gestión y la empatía en una entidad de salud Sullana, 2022

O4: Establecer la relación que existe entre las estrategias de gestión y la empatía en una entidad de salud Sullana, 2022

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	Vigo et al (2020) afirmaron que ofrecer un servicio excepcional es esencial para lograr la satisfacción del usuario y, posteriormente, la fidelidad del cliente. El objetivo principal es aumentar los beneficios y garantizar una experiencia memorable al usuario, basada en la confianza; según Kunas (2020) Se refiere a prestar un determinado servicio que satisfaga las necesidades	Para la calidad de servicio es necesario evaluar las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, permitirá medir el nivel de la variable dependiente, fundamentándose que para evaluar dichas componentes es necesario la demostración de información (Hernández et al., 2018).	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Valorar la capacidad Conformidad con el servicio Rapidez Habilidad Facilidad de ayudar Prácticas de Valores Experiencia Evita el riesgo Perfil del puesto Mejor atención	Ordinal

de los clientes. Esto incluye el acercamiento al cliente, todo el proceso de compraventa, la resolución de problemas y la fijación de precios de forma competitiva

Comprender sus necesidades

Establecer conexión

Anexo 3: Carta del investigador solicitando autorización a la entidad.

Solicito: autorización para trabajo de investigación

DR. FERNANDO GABRIEL VALDIVIESO CRISANTO
JEFE DE LA MICRORED MARCAVELICA

Yo, LIZBETH DE LOS MILAGROS FLORES CRUZ, identificado con DNI: 80488074, domiciliado en la CALLE SUCRE 917- SULLANA, estudiante de la escuela post grado en el programa académico de maestría en gestión PÚBLICA DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - Piura. Ante usted me presento con el debido respeto y expongo lo siguiente

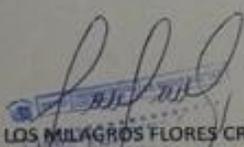
Que actualmente me encuentro desarrollando mi tesis, motivo por el cual acudo a su persona; a fin de solicitar la autorización para desarrollar mi trabajo de investigación en su institución referente al tema titulado "estrategias de gestión y calidad de servicios en una entidad de salud Sullana, 2022" mediante la aplicación de una encuesta es por eso que solicito me brindarme las facilidades y el apoyo respectivo.

Es preciso mencionar que los resultados del trabajo de investigación serán entregados a su despescho al finalizar la misma.

POR LO EXPUESTO

Ruego a Ud. Tenga a bien acceder a mi solicitud

Marcavelica 16 de octubre del 2023


LIZBETH DE LOS MILAGROS FLORES CRUZ

DNI: 80488074



Anexo 4: Respuesta de la entidad sobre la autorización



PERMISO EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE AUTORIZA LA
REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

EL JEFE DEL CENTRO DE SALUD MARCAVELICA
OTORGA PERMISO:

Al haber recibido La solicitud con fecha del 17 de octubre del 2023, de la Alumna de posgrado del programa académico de maestría en gestión PÚBLICA DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, Lizbeth De Los Milagros Flores Cruz, quien ha presentado la solicitud respectiva para la realización de la investigación y aplicación de instrumento de medición, lo cual se empleará en el Centro De Salud MARCAVELICA con fines de realizar la tesis titulado "estrategias de gestión y calidad de servicios en una entidad de salud Sullana, 2022"

El Centro De Salud Marcavelica autoriza ala Lic. Enf. Lizbeth De Los Milagros Flores Cruz a realizar la investigación y aplicación de instrumento.

SE OTORGA LA FACILIDADES Y PERMISO PARA LOS FINES QUE EL INTERESADO CONSIDERE.

Marcavelica, 17 de octubre del 2023



[Handwritten Signature]
Dr. Fernando G. Valdivieso Cresento
MEDICO GENERAL
C.M.P. 56714

Anexo 5: Instrumentos de recolección de datos – Encuesta

Anexo Cuestionario de estrategias de gestión

INSTRUCCIONES: marcar con una equis (x) la casilla correspondiente

Nunca (0) A veces (1) Siempre (2)

N.º	Ítems	Niveles		
		0	1	2
Planificación				
1	Se emplean las estrategias y procedimientos adecuados en la planificación de las actividades			
2	Las actividades se planifican con la participación de los funcionarios y personal administrativo.			
3	Se respetan los derechos de los trabajadores de la Micro Red de Salud de Marcavelica			
4	El personal demuestra interés y responsabilidad por el trabajo que realiza			
5	Existe conocimiento de las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de sus actividades.			
6	El personal que labora tiene conocimiento sobre el organigrama funcional.			
7	Las actividades que se realizan en la Micro Red de Salud de Marcavelica son debidamente coordinadas.			
8	Se da cumplimiento al reglamento de obligaciones y funciones respecto a los cargos del personal.			
9	Los trabajadores de la Micro Red de Salud de Marcavelica asumen sus funciones con responsabilidad.			
10	La comunicación entre las áreas o unidades es limitada a tal punto que compromete con el desarrollo de sus funciones.			
Dirección				
11	Las áreas de la Micro Red de Salud de Marcavelica cuentan con los instrumentos de gestión actualizados			
12	Existe compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de las actividades programadas.			
13	Los directivos de la institución buscan alternativas para mantener las buenas relaciones personales.			
14	Se promueven trabajos en equipo, entre los servidores de la Micro Red de Salud de Marcavelica.			
15	Demuestran predisposición los trabajadores de la institución para el trabajo coordinado.			
Control				
16	Se administra los recursos en forma equitativa y con transparencia			
17	Se han establecido indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos			
18	Se reprograman las actividades no ejecutadas o que necesiten mejorar.			
19	Se programan capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados en los trabajadores de la Micro Red de Salud de Marcavelica			
20	Demuestra actitud y aptitud para el cumplimiento de las metas de la institución			

Cuestionario de Calidad de Servicio

INSTRUCCIONES: marcar con una equis (x) la casilla correspondiente

Nunca (0) A veces (1) Siempre (2)

Nº	Ítems	Niveles		
		0	1	2
Fiabilidad				
1	Los problemas de los usuarios son atendidos con total eficacia y fiabilidad por el colaborador			
2	El canal de comunicación con los colaboradores es el adecuado por lo que siempre están informados sobre los servicios brindados			
3	Se cumple las expectativas y las percepciones de un buen servicio a los usuarios en la Micro Red de Salud de Marcavelica			
4	Los servicios brindados en la Micro Red de Salud de Marcavelica los considera de calidad			
Capacidad de respuesta				
5	Los usuarios de la Micro Red de Salud de Marcavelica son atendidos oportunamente de acuerdo los plazos establecidos			
6	Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos en la Micro Red de Salud de Marcavelica			
7	Las asesorías del personal de la Micro Red de Salud de Marcavelica son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios			
8	Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios.			
Seguridad				
9	Existe criterio para atender las solicitudes acordes al orden de llegada.			
10	El personal de la entidad transmite la confianza necesaria a los colaboradores.			
11	La sólida firmeza con que son atendidas las solicitudes es satisfactoria para el usuario.			
12	El usuario se siente seguro al solicitar la atención en las diferentes áreas de la Micro Red de Salud de Marcavelica.			
Empatía				
13	La Micro Red de Salud de Marcavelica brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.			
14	La Micro Red de Salud muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.			
15	Los trabajadores de la Micro Red de Salud atienden individualmente las consultas de los usuarios cuando es requerida			
16	El personal de la Micro Red de Salud demuestra respeto hacia los usuarios.			

Anexo 6. Cálculo del tamaño de la muestra.

Población	Muestra
95	62

Fuente: Oficina de Recursos Humano de la Universidad Nacional de Tumbes

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

Donde:

N = Tamaño de la población

Z = Parámetro estadístico que depende el nivel de confianza

E = Error de estimación máximo aceptado

p = probabilidad que ocurra el evento

q = Probabilidad que no ocurra el evento

n = tamaño de muestra buscado

$$n = \frac{95(1,96)^2 (0,5) (0,5)}{(0,05)^2 (95-1) + (1,96)^2 (0,5) (0,5)}$$

$$n = 62$$

Anexo 7: Evaluación de expertos (tres expertos)

Experto 1

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de estrategias de gestión y calidad de servicios". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Kevin Alex Melgar Ojeda
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	22 Años de experiencia profesional
Institución donde labora:	Unidad de Gestión Educativas Local Tumbes
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 año () Mas de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la Escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de estrategias de gestión y calidad de servicios
Autora:	Flores Cruz, Lizbeth de los Milagros
Procedencia:	Elaborado por Flores Cruz, Lizbeth de los Milagros

Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Micro Red de Salud de Marcavelica Región Piura 2022
Significación:	El instrumento está compuesto por las dos variables de estudio la primera variable: Estrategias de Gestión con tres (03) dimensiones y diez (10) indicadores y de la segunda variable: Calidad de Servicio con tres (03) dimensiones y diez (10) indicadores para ambas variables se hará uso la escala de likert; siendo el objetivo determinar la relación entre la estrategias de gestión y calidad de servicio en una entidad de salud Sullana, 2022.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA (variable)	Subescala (dimensión)	Definición
Variable Independiente: Estrategias de gestión	Dimensión N°1: Planificación	Según Chiavenato (2017) afirma que un sistema eficaz de gestión de riesgos es un componente fundamental de una institución y sigue un proceso continuo y minuciosamente planificado con el objetivo del éxito a largo plazo de la organización
	Dimensión N°2: Dirección	Inciarte et al, (2006) demostraron que la estrategia de gestión es el vínculo entre recursos, estructura y programas, que se estructura en ejecutar. Además, se señaló que la orientación aplicada a la realización concreta en las tareas forma parte del proceso de gestión, permitiendo planificar y organizar, y es supervisada por los empleados responsables.
	Dimensión N°: Control	Bravo (2022) menciona el control considera la supervisión ya que es parte integrante de las tareas administrativas de cualquier organización, ya que desempeña un

		papel en el control, la supervisión de los resultados y permite tomar medidas rápidas para mejorar la organización
Variable Dependiente: Calidad de Servicio	<p>Dimensión N°1: Fiabilidad</p> <p>Dimensión N°2: Capacidad de respuesta</p> <p>Dimensión N°3: Seguridad</p> <p>Dimensión N° 4: Empatía</p>	<p>Camisón et al (2006) menciona que considera que debe valorarse la capacidad de prestar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, y que esta perspectiva es la que produce la mayor conformidad con el servicio prestado. Teniendo en cuenta: Cumplimiento de los compromisos.</p> <p>según, Castillo (2005), es la habilidad para reparar, abordar, resolver, exponer o aclarar; en otras palabras, es la reacción para proporcionar las soluciones necesarias en cuanto el usuario las solicita</p> <p>Panduro (2021) indica que es posible demostrar las capacidades y el buen servicio otorgado por los individuos a través de una conexión con el servicio, que es continua y depende de la experiencia del empleado</p> <p>Matsumoto (2014) menciona que la empatía es la clave para llegar al usuario, paciente o cliente con el fin de proporcionarle la mejor atención posible. Esto incluye también comprender sus necesidades y ofrecer una actitud positiva y respetuosa, tal como agradeceríamos estar en su lugar.</p>

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Estrategias de gestión y calidad de servicio” elaborado por Flores Cruz, Lizbeth de los Milagros. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere basanites modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Estrategias de gestión

- Primera dimensión: Planificación

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión y la calidad de servicios en una entidad de salud Sullana, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planeación	Se emplean las estrategias y procedimientos adecuados en la planificación de las actividades	4	4	4	
	Las actividades se planifican con la participación de los funcionarios y personal administrativo.	4	4	4	
Metas	Se respetan los derechos de los trabajadores de la Micro Red de Salud de Marcavelica	4	4	4	
	El personal demuestra interés y responsabilidad por el trabajo que realiza.	4	4	4	
	Existe conocimiento de las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de sus actividades.	4	4	4	
	El personal que labora tiene conocimiento sobre el organigrama funcional.	4	4	4	
Recursos	Las actividades que se realizan en la Micro Red de Salud de Marcavelica son debidamente coordinadas.	4	4	4	
	Se da cumplimiento al reglamento de obligaciones y funciones respecto a los cargos del personal.	4	4	4	
Programar estrategias	Los trabajadores de la Micro Red de Salud de Marcavelica asumen sus funciones con responsabilidad.	4	4	4	
	La comunicación entre las áreas o unidades es limitada a tal punto que compromete con el desarrollo de sus funciones.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Dirección
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión y la calidad de servicios en una entidad de salud Sullana, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Monitoreo	Las áreas de la Micro Red de Salud de Marcavelica cuentan con los instrumentos de gestión actualizados	4	4	4	
	Existe compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de las actividades programadas.	4	4	4	
Identificar y corregir errores	Los directivos de la institución buscan alternativas para mantener las buenas relaciones personales.	4	4	4	
	Se promueven trabajos en equipo, entre los servidores de la Micro Red de Salud de Marcavelica.	4	4	4	
Acciones al finalizar sus actividades	Demuestran predisposición los trabajadores de la institución para el trabajo coordinado.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión y la calidad de servicios en una entidad de salud Sullana, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Análisis	Se administra los recursos en forma equitativa y con transparencia	4	4	4	
	Se han establecido indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos	4	4	4	
Reflexión	Se reprograman las actividades no ejecutadas o que necesiten mejorar.	4	4	4	
	Se programan capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados en los trabajadores de la Micro Red de Salud de Marcavelica	4	4	4	
Síntesis	Demuestra actitud y aptitud para el cumplimiento de las metas de la institución	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de calidad de servicio

- Primera dimensión: Fiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión y la calidad de servicios en una entidad de salud Sullana, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valorar capacidad	Los problemas de los usuarios son atendidos con total eficacia y fiabilidad por el colaborador	4	4	4	
Conformidad con el servicio	El canal de comunicación con los colaboradores es el adecuado por lo que siempre están informados sobre los servicios brindados	4	4	4	
Rapidez	Se cumple las expectativas y las percepciones de un buen servicio a los usuarios en la Micro Red de Salud de Marcavelica	4	4	4	
	Los servicios brindados en la Micro Red de Salud de Marcavelica los considera de calidad	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuestas
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión y la calidad de servicios en una entidad de salud Sullana, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidad	Los usuarios de la Micro Red de Salud de Marcavelica son atendidos oportunamente de acuerdo los plazos establecidos	4	4	4	
Facilidad de ayudar	Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos en la Micro Red de Salud de Marcavelica	4	4	4	
Practica de valores	Las asesorías del personal de la Micro Red de Salud de Marcavelica son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios	4	4	4	
	Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión y la calidad de servicios en una entidad de salud Sullana, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Experiencia	Existe criterio para atender las solicitudes acordes al orden de llegada.	4	4	4	
Evita el riesgo	El personal de la entidad transmite la confianza necesaria a los colaboradores.	4	4	4	
Perfil de puesto	La sólida firmeza con que son atendidas las solicitudes es satisfactoria para el usuario.	4	4	4	
	El usuario se siente seguro al solicitar la atención en las diferentes áreas de la Micro Red de Salud de Marcavelica.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión y la calidad de servicios en una entidad de salud Sullana, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejor atención	La Micro Red de Salud de Marcavelica brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.	4	4	4	
	La Micro Red de Salud muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.	4	4	4	
	Los trabajadores de la Micro Red de Salud atienden individualmente las consultas de los usuarios cuando es requerida	4	4	4	
	El personal de la Micro Red de Salud demuestra respeto hacia los usuarios.	4	4	4	



KEVIN ALEX MELGAR OJEDA
DNI 00251824

Firma del evaluador
DNI N° 00251824

Experto 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de estrategias de gestión y calidad de servicios". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

3. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Patricia Margarita Rivera Castañeda
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	20 Años de experiencia profesional
Institución donde labora:	Enfermera
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 año () Mas de 5 años (X)

4. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la Escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de estrategias de gestión y calidad de servicios
Autora:	Flores Cruz, Lizbeth de los Milagros
Procedencia:	Elaborado por Flores Cruz, Lizbeth de los Milagros
Administración:	Presencial

Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Micro Red de Salud de Marcavelica Región Piura 2022
Significación:	El instrumento está compuesto por las dos variables de estudio la primera variable: Estrategias de Gestión con tres (03) dimensiones y diez (10) indicadores y de la segunda variable: Calidad de Servicio con tres (03) dimensiones y diez (10) indicadores para ambas variables se hará uso la escala de likert; siendo el objetivo determinar la relación entre la estrategias de gestión y calidad de servicio en una entidad de salud Sullana, 2022.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA (variable)	Subescala (dimensión)	Definición
Variable Independiente: Estrategias de gestión	Dimensión N°1: Planificación	Según Chiavenato (2017) afirma que un sistema eficaz de gestión de riesgos es un componente fundamental de una institución y sigue un proceso continuo y minuciosamente planificado con el objetivo del éxito a largo plazo de la organización
	Dimensión N°2: Dirección	Inciarte et al, (2006) demostraron que la estrategia de gestión es el vínculo entre recursos, estructura y programas, que se estructura en ejecutar. Además, se señaló que la orientación aplicada a la realización concreta en las tareas forma parte del proceso de gestión, permitiendo planificar y organizar, y es supervisada por los empleados responsables.
	Dimensión N°: Control	Bravo (2022) menciona el control considera la supervisión ya que es parte integrante de las tareas administrativas de cualquier organización, ya que desempeña un papel en el control, la supervisión de los

		resultados y permite tomar medidas rápidas para mejorar la organización
Variable Dependiente:	Dimensión N°1: Fiabilidad	Camisón et al (2006) menciona que considera que debe valorarse la capacidad de prestar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, y que esta perspectiva es la que produce la mayor conformidad con el servicio prestado. Teniendo en cuenta: Cumplimiento de los compromisos.
	Dimensión N°2: Capacidad de respuesta	según, Castillo (2005), es la habilidad para reparar, abordar, resolver, exponer o aclarar; en otras palabras, es la reacción para proporcionar las soluciones necesarias en cuanto el usuario las solicita
Calidad de Servicio	Dimensión N°3: Seguridad	Panduro (2021) indica que es posible demostrar las capacidades y el buen servicio otorgado por los individuos a través de una conexión con el servicio, que es continua y depende de la experiencia del empleado
	Dimensión N° 4: Empatía	Matsumoto (2014) menciona que la empatía es la clave para llegar al usuario, paciente o cliente con el fin de proporcionarle la mejor atención posible. Esto incluye también comprender sus necesidades y ofrecer una actitud positiva y respetuosa, tal como agradeceríamos estar en su lugar.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Estrategias de gestión y calidad de servicio” elaborado por Flores Cruz, Lizbeth de los Milagros. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere basanites modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión .
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Estrategias de gestión

- Primera dimensión: Planificación

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión y la calidad de servicios en una entidad de salud Sullana, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planeación	Se emplean las estrategias y procedimientos adecuados en la planificación de las actividades	4	4	4	
	Las actividades se planifican con la participación de los funcionarios y personal administrativo.	4	4	4	
Metas	Se respetan los derechos de los trabajadores de la Micro Red de Salud de Marcavelica	4	4	4	
	El personal demuestra interés y responsabilidad por el trabajo que realiza.	4	4	4	
	Existe conocimiento de las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de sus actividades.	4	4	4	
	El personal que labora tiene conocimiento sobre el organigrama funcional.	4	4	4	
Recursos	Las actividades que se realizan en la Micro Red de Salud de Marcavelica son debidamente coordinadas.	4	4	4	
	Se da cumplimiento al reglamento de obligaciones y funciones respecto a los cargos del personal.	4	4	4	
Programar estrategias	Los trabajadores de la Micro Red de Salud de Marcavelica asumen sus funciones con responsabilidad.	4	4	4	
	La comunicación entre las áreas o unidades es limitada a tal punto que compromete con el desarrollo de sus funciones.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Dirección
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión y la calidad de servicios en una entidad de salud Sullana, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Monitoreo	Las áreas de la Micro Red de Salud de Marcavelica cuentan con los instrumentos de gestión actualizados	4	4	4	
	Existe compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de las actividades programadas.	4	4	4	
Identificar y corregir errores	Los directivos de la institución buscan alternativas para mantener las buenas relaciones personales.	4	4	4	
	Se promueven trabajos en equipo, entre los servidores de la Micro Red de Salud de Marcavelica.	4	4	4	
Acciones al finalizar sus actividades	Demuestran predisposición los trabajadores de la institución para el trabajo coordinado.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión y la calidad de servicios en una entidad de salud Sullana, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Análisis	Se administra los recursos en forma equitativa y con transparencia	4	4	4	
	Se han establecido indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos	4	4	4	
Reflexión	Se reprograman las actividades no ejecutadas o que necesiten mejorar.	4	4	4	
	Se programan capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados en los trabajadores de la Micro Red de Salud de Marcavelica	4	4	4	
Síntesis	Demuestra actitud y aptitud para el cumplimiento de las metas de la institución	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de calidad de servicio

- Primera dimensión: Fiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión y la calidad de servicios en una entidad de salud Sullana, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valorar capacidad	Los problemas de los usuarios son atendidos con total eficacia y fiabilidad por el colaborador	4	4	4	
Conformidad con el servicio	El canal de comunicación con los colaboradores es el adecuado por lo que siempre están informados sobre los servicios brindados	4	4	4	
Rapidez	Se cumple las expectativas y las percepciones de un buen servicio a los usuarios en la Micro Red de Salud de Marcavelica	4	4	4	
	Los servicios brindados en la Micro Red de Salud de Marcavelica los considera de calidad	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuestas
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión y la calidad de servicios en una entidad de salud Sullana, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidad	Los usuarios de la Micro Red de Salud de Marcavelica son atendidos oportunamente de acuerdo los plazos establecidos	4	4	4	
Facilidad de ayudar	Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos en la Micro Red de Salud de Marcavelica	4	4	4	
Practica de valores	Las asesorías del personal de la Micro Red de Salud de Marcavelica son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios	4	4	4	
	Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión y la calidad de servicios en una entidad de salud Sullana, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Experiencia	Existe criterio para atender las solicitudes acordes al orden de llegada.	4	4	4	
Evita el riesgo	El personal de la entidad transmite la confianza necesaria a los colaboradores.	4	4	4	
Perfil de puesto	La sólida firmeza con que son atendidas las solicitudes es satisfactoria para el usuario.	4	4	4	
	El usuario se siente seguro al solicitar la atención en las diferentes áreas de la Micro Red de Salud de Marcavelica.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión y la calidad de servicios en una entidad de salud Sullana, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejor atención	La Micro Red de Salud de Marcavelica brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.	4	4	4	
	La Micro Red de Salud muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.	4	4	4	
	Los trabajadores de la Micro Red de Salud atienden individualmente las consultas de los usuarios cuando es requerida	4	4	4	
	El personal de la Micro Red de Salud demuestra respecto hacia los usuarios.	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI N° 19211763

Experto 3

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de estrategias de gestión y calidad de servicios". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

5. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Arbildo Campos Alegría
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	20 Años de experiencia docente en investigación
Institución donde labora:	Universidad
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 año () Mas de 5 años (X)

6. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la Escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de estrategias de gestión y calidad de servicios
Autora:	Flores Cruz, Lizbeth de los Milagros
Procedencia:	Elaborado por Flores Cruz, Lizbeth de los Milagros

Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Micro Red de Salud de Marcavelica Región Piura 2022
Significación:	El instrumento está compuesto por las dos variables de estudio la primera variable: Estrategias de Gestión con tres (03) dimensiones y diez (10) indicadores y de la segunda variable: Calidad de Servicio con tres (03) dimensiones y diez (10) indicadores para ambas variables se hará uso la escala de likert; siendo el objetivo determinar la relación entre la estrategias de gestión y calidad de servicio en una entidad de salud Sullana, 2022.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA (variable)	Subescala (dimensión)	Definición
Variable Independiente: Estrategias de gestión	Dimensión N°1: Planificación	Según Chiavenato (2017) afirma que un sistema eficaz de gestión de riesgos es un componente fundamental de una institución y sigue un proceso continuo y minuciosamente planificado con el objetivo del éxito a largo plazo de la organización
	Dimensión N°2: Dirección	Inciarte et al, (2006) demostraron que la estrategia de gestión es el vínculo entre recursos, estructura y programas, que se estructura en ejecutar. Además, se señaló que la orientación aplicada a la realización concreta en las tareas forma parte del proceso de gestión, permitiendo planificar y organizar, y es supervisada por los empleados responsables.
	Dimensión N°: Control	Bravo (2022) menciona el control considera la supervisión ya que es parte integrante de las tareas administrativas de cualquier organización, ya que desempeña un papel en el control, la supervisión de los

		resultados y permite tomar medidas rápidas para mejorar la organización
Variable Dependiente: Calidad de Servicio	<p>Dimensión N°1: Fiabilidad</p> <p>Dimensión N°2: Capacidad de respuesta</p> <p>Dimensión N°3: Seguridad</p> <p>Dimensión N° 4: Empatía</p>	<p>Camisón et al (2006) menciona que considera que debe valorarse la capacidad de prestar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, y que esta perspectiva es la que produce la mayor conformidad con el servicio prestado. Teniendo en cuenta: Cumplimiento de los compromisos.</p> <p>según, Castillo (2005), es la habilidad para reparar, abordar, resolver, exponer o aclarar; en otras palabras, es la reacción para proporcionar las soluciones necesarias en cuanto el usuario las solicita</p> <p>Panduro (2021) indica que es posible demostrar las capacidades y el buen servicio otorgado por los individuos a través de una conexión con el servicio, que es continua y depende de la experiencia del empleado</p> <p>Matsumoto (2014) menciona que la empatía es la clave para llegar al usuario, paciente o cliente con el fin de proporcionarle la mejor atención posible. Esto incluye también comprender sus necesidades y ofrecer una actitud positiva y respetuosa, tal como agradeceríamos estar en su lugar.</p>

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Estrategias de gestión y calidad de servicio” elaborado por Flores Cruz, Lizbeth de los Milagros. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere basanites modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Estrategias de gestión

- Primera dimensión: Planificación

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión y la calidad de servicios en una entidad de salud Sullana, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planeación	Se emplean las estrategias y procedimientos adecuados en la planificación de las actividades	4	4	4	
	Las actividades se planifican con la participación de los funcionarios y personal administrativo.	4	4	4	
Metas	Se respetan los derechos de los trabajadores de la Micro Red de Salud de Marcavelica	4	4	4	
	El personal demuestra interés y responsabilidad por el trabajo que realiza.	4	4	4	
	Existe conocimiento de las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de sus actividades.	4	4	4	
	El personal que labora tiene conocimiento sobre el organigrama funcional.	4	4	4	
Recursos	Las actividades que se realizan en la Micro Red de Salud de Marcavelica son debidamente coordinadas.	4	4	4	
	Se da cumplimiento al reglamento de obligaciones y funciones respecto a los cargos del personal.	4	4	4	
Programar estrategias	Los trabajadores de la Micro Red de Salud de Marcavelica asumen sus funciones con responsabilidad.	4	4	4	
	La comunicación entre las áreas o unidades es limitada a tal punto que compromete con el desarrollo de sus funciones.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Dirección
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión y la calidad de servicios en una entidad de salud Sullana, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Monitoreo	Las áreas de la Micro Red de Salud de Marcavelica cuentan con los instrumentos de gestión actualizados	4	4	4	
	Existe compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de las actividades programadas.	4	4	4	
Identificar y corregir errores	Los directivos de la institución buscan alternativas para mantener las buenas relaciones personales.	4	4	4	
	Se promueven trabajos en equipo, entre los servidores de la Micro Red de Salud de Marcavelica.	4	4	4	
Acciones al finalizar sus actividades	Demuestran predisposición los trabajadores de la institución para el trabajo coordinado.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión y la calidad de servicios en una entidad de salud Sullana, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Análisis	Se administra los recursos en forma equitativa y con transparencia	4	4	4	
	Se han establecido indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos	4	4	4	
Reflexión	Se reprograman las actividades no ejecutadas o que necesiten mejorar.	4	4	4	
	Se programan capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados en los trabajadores de la Micro Red de Salud de Marcavelica	4	4	4	
Síntesis	Demuestra actitud y aptitud para el cumplimiento de las metas de la institución	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de calidad de servicio

- Primera dimensión: Fiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión y la calidad de servicios en una entidad de salud Sullana, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valorar capacidad	Los problemas de los usuarios son atendidos con total eficacia y fiabilidad por el colaborador	4	4	4	
Conformidad con el servicio	El canal de comunicación con los colaboradores es el adecuado por lo que siempre están informados sobre los servicios brindados	4	4	4	
Rapidez	Se cumple las expectativas y las percepciones de un buen servicio a los usuarios en la Micro Red de Salud de Marcavelica	4	4	4	
	Los servicios brindados en la Micro Red de Salud de Marcavelica los considera de calidad	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuestas
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión y la calidad de servicios en una entidad de salud Sullana, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidad	Los usuarios de la Micro Red de Salud de Marcavelica son atendidos oportunamente de acuerdo los plazos establecidos	4	4	4	
Facilidad de ayudar	Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos en la Micro Red de Salud de Marcavelica	4	4	4	
Practica de valores	Las asesorías del personal de la Micro Red de Salud de Marcavelica son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios	4	4	4	
	Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión y la calidad de servicios en una entidad de salud Sullana, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Experiencia	Existe criterio para atender las solicitudes acordes al orden de llegada.	4	4	4	
Evita el riesgo	El personal de la entidad transmite la confianza necesaria a los colaboradores.	4	4	4	
Perfil de puesto	La sólida firmeza con que son atendidas las solicitudes es satisfactoria para el usuario.	4	4	4	
	El usuario se siente seguro al solicitar la atención en las diferentes áreas de la Micro Red de Salud de Marcavelica.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión y la calidad de servicios en una entidad de salud Sullana, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejor atención	La Micro Red de Salud de Marcavelica brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.	4	4	4	
	La Micro Red de Salud muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.	4	4	4	
	Los trabajadores de la Micro Red de Salud atienden individualmente las consultas de los usuarios cuando es requerida	4	4	4	
	El personal de la Micro Red de Salud demuestra respecto hacia los usuarios.	4	4	4	



Dr. Arbildo Campos Alegre

Firma del evaluador
DNI N° 16408509

Anexo 8 Validez de contenidos – V Ayken

Ítems	Categorías	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Media	D. Estándar	V de Aiken	V Ayken por Ítem	Interpretación
Ítem 1	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	1.00	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
Ítem 2	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	1.00	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
Ítem 3	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	1.00	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
Ítem 4	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	1.00	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
Ítem 5	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	1.00	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
Ítem 6	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	1.00	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
Ítem 7	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	1.00	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
Ítem 8	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	1.00	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
Ítem 9	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	1.00	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
Ítem 10	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	1.00	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
Ítem 11	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	1.00	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
Ítem 12	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	1.00	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
Ítem 13	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	1.00	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
Ítem 14	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	1.00	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	1.00	VALIDO

Ítem 31	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	1.00	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
Ítem 32	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	1.00	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
Ítem 33	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	1.00	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
Ítem 34	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	1.00	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
Ítem 35	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	1.00	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
Ítem 36	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	1.00	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
Ítem 37	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	1.00	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
Ítem 38	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	1.00	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
Ítem 39	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	1.00	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
Ítem 40	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	1.00	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00		VALIDO

Anexo 9 Confiabilidad de Cronbach

Alfa de Cronbach

N° Encuestas Piloto	Preguntas/items																																				Total Sum fila (t)
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	
1	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	150
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	138	
3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	152	
4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	148	
5	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	5	4	5	5	5	152	
6	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	148	
7	1	3	4	4	5	5	2	5	5	3	2	5	3	5	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	5	5	2	5	5	3	2	5	3	5	3	127	
8	2	2	3	2	1	3	2	5	5	2	2	3	5	5	3	5	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	5	5	2	2	3	5	5	3	108	
9	2	1	3	1	2	2	4	5	5	2	2	3	3	3	3	5	4	4	3	3	1	1	3	1	2	2	4	5	5	2	2	3	3	3	5	105	
10	3	4	4	4	3	4	3	2	5	4	2	4	5	5	3	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	5	4	2	4	5	5	3	134	
11	4	3	3	3	4	2	4	5	4	2	3	5	5	4	4	1	3	1	1	3	3	3	3	3	4	2	4	5	4	2	3	5	5	4	121		
12	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	5	3	5	5	3	5	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	5	3	5	5	134		
13	2	3	4	2	4	3	1	3	1	3	5	5	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	4	3	1	3	1	3	5	5	3	5	117		
14	4	5	3	3	3	3	3	2	5	2	2	3	5	3	3	5	3	3	4	4	5	5	3	3	3	3	3	2	5	2	2	3	5	3	123		
15	2	2	3	2	3	4	3	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	3	4	3	3	4	3	5	5	5	4	4	128		
16	5	5	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	5	5	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	123		
17	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	112	
18	4	3	4	4	3	4	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4	2	4	2	2	4	2	2	3	2	105	
19	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	5	4	4	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	5	87		
20	2	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	4	3	2	4	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2	4	3	3	2	4	3	2	99	
PROMEDIO	3.20	3.30	3.50	3.25	3.25	3.50	3.10	3.50	3.95	3.20	3.25	3.60	3.70	4.10	3.40	4.15	3.40	3.45	3.35	3.35	3.30	3.30	3.50	3.25	3.25	3.50	3.10	3.50	3.95	3.20	3.25	3.60	3.70	4.10	3.40	4.15	
DESV EST S _i	1.15	1.13	0.76	1.12	0.97	0.83	0.97	1.24	1.15	0.89	1.33	0.99	1.17	1.07	0.88	1.14	0.88	0.69	0.81	0.88	1.13	1.13	0.76	1.12	0.97	0.83	0.97	1.24	1.15	0.89	1.33	0.99	1.17	1.07	0.88	1.14	
VARIANZA por ítem	1.33	1.27	0.58	1.25	0.93	0.68	0.94	1.53	1.31	0.80	1.78	0.99	1.38	1.15	0.78	1.29	0.78	0.47	0.66	0.77	1.27	1.27	0.58	1.25	0.93	0.68	0.94	1.53	1.31	0.80	1.78	0.99	1.38	1.15	0.78	1.29	
SUMA DE VARIANZAS de los ítems S _i ²	38.60																																				365.52

N° ítems: K= 20
Reemplazando:

$\alpha =$

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

