



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Capacidades gerenciales y la calidad de atención en  
ESSALUD. Ayacucho 2017

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestro en Gestión de los Servicios de Salud**

**AUTORA:**

Br. Valenzuela Terres, Lucy

**ASESORA:**

Mg. Rodríguez Lizana, Maritza

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**  
**PROBLEMÁTICA EN SALUD PÚBLICA**

**PERÚ–2018**

## **Página del Jurado**

.....  
Dr. Edwin Huarancca Rojas  
Presidente

.....  
Dr. Jorge Luis Meléndez Rosales  
Secretario

.....  
Mg. Rodríguez Lizana, Maritza  
Vocal

A mi esposo y mis hijos, por ser razón y motivo de mi superación personal y profesional.

Lucy

## **Agradecimiento**

A la capacidad de desprendimiento y voluntad del Ing: César Acuña Peralta, Rector y Fundador de la Universidad César Vallejo, por haberme permitido culminar con los estudios de posgrado en la mención de Gestión de los Servicios de la Salud.

Al profesionalismo demostrado por los docentes de la maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, por su predisposición por compartir su vasta experiencia.

A la Mg. Maritza Rodríguez Lizana, por su paciencia y seriedad profesional demostrado en el proceso de asesoramiento de tesis, gracias a la cual se ha logrado culminar con el trabajo de investigación.

A los profesionales que laboran en ESSALUD de la sede Ayacucho, por su valiosa y desinteresada colaboración, principalmente en el recojo de información.

La autora

## **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Br. Valenzuela Terres, Lucy, identificada con DNI N° 28263516, estudiante del Programa de Maestría de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: Capacidades gerenciales y la calidad de atención en ESSALUD. Ayacucho 2017.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, enero 2018

.....  
Br. Valenzuela Terres, Lucy  
DNI N° 28263516

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Capacidades gerenciales y la calidad de atención en ESSALUD. Ayacucho 2017”; con la finalidad de analizar la relación que existe entre las capacidades gerenciales y la calidad de atención del usuario externo de ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión de los Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

## Índice

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	11
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	17
1.3.1.Capacidades gerenciales .....	17
1.3.2.Calidad de atención.....	20
1.4. Formulación del problema .....	23
1.4.1.Problema general .....	23
1.4.2.Problemas específicos .....	24
1.5. Justificación del estudio.....	24
1.6. Hipótesis .....	25
1.6.1.Hipótesis general.....	25
1.6.2.Hipótesis específicas.....	25
1.7. Objetivos .....	25
1.7.1.Objetivo general .....	25
1.7.2.Objetivos específicos .....	25
II. MÉTODO .....	27
2.1. Diseño de investigación.....	28

2.2.	Variables, operacionalización .....	28
	2.3.1. Variables .....	28
	2.3.2. Operacionalización .....	29
2.3.	Población y muestra .....	30
	2.4.1. Población .....	30
	2.4.2. Muestra .....	30
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	31
	2.4.1. Técnicas .....	31
	2.4.2. Instrumentos .....	32
	2.4.3. Validez .....	35
	2.4.4. Confiabilidad .....	35
2.5.	Métodos de análisis de datos .....	35
2.6.	Aspectos éticos .....	35
III.	RESULTADOS .....	36
3.1.	A nivel descriptivo .....	37
3.2.	A nivel inferencial .....	42
	3.2.1. Prueba de normalidad .....	42
	3.2.2. Comprobación de hipótesis .....	43
	3.2.2.1. Para la hipótesis general .....	43
	3.2.2.2. Para la hipótesis específica 1 .....	45
	3.2.2.3. Para la hipótesis específica 2 .....	47
	3.2.2.4. Para la hipótesis específica 3 .....	49
IV.	DISCUSIÓN .....	51
V.	CONCLUSIONES .....	57
VII.	REFERENCIAS .....	62
ANEXOS		

## RESUMEN

El propósito del estudio fue analizar la relación de las capacidades gerenciales con la calidad de atención en ESSALUD, sede Ayacucho, para lo cual se ha asumido como diseño de investigación el descriptivo correlacional de corte transversal, en base a los objetivos previstos. La metodología empleada en el desarrollo del estudio se ciñe a los lineamientos metodológicos de la investigación cuantitativa, utilizando el método deductivo e inductivo en todo el proceso investigativo. La población estuvo constituida por 70 trabajadores y la muestra comprendió a 52 unidades de estudio. La técnica y el instrumento utilizado en el recojo de información fue la encuesta y el cuestionario respectivamente. El recojo, procesamiento, presentación, análisis e interpretación de los datos requirió la elaboración de tablas estadísticas, mientras que para la comprobación de las hipótesis se utilizó el estadígrafo tau\_b de Kendall. Los resultados demuestran que el 46,2% de los encuestados considera que las capacidades gerenciales y la calidad de atención son regulares, mientras que las conclusiones afirman que, existe asociación directa fuerte entre capacidades gerenciales y calidad de atención en la medida que el valor de tau\_b=0,821 y al ser el p\_valor=0,000 que resulta ser menor la nivel de significancia  $\alpha=0,05$  se asumió la hipótesis de investigación y se ha rechazado la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%.

Palabras clave:

Capacidades gerenciales, calidad de atención

## ABSTRACT

The purpose of the study was to analyze the relationship of management skills with the quality of care in ESSALUD, Ayacucho headquarters, for which the cross-sectional descriptive correlation has been assumed as a research design, based on the objectives set. The methodology used in the development of the study adheres to the methodological guidelines of quantitative research, using the deductive and inductive method throughout the research process. The population consisted of 70 workers and the sample comprised 52 study units. The technique and the instrument used in the gathering of information was the survey and the questionnaire respectively. The collection, processing, presentation, analysis and interpretation of the data required the preparation of statistical tables, while Kendall's tau\_b statistician was used to verify the hypotheses. The results show that 46.2% of the respondents consider that the managerial capacities and the quality of attention are regular, while the conclusions affirm that there is a strong direct association between managerial capacities and quality of attention as the value of tau\_b = 0.821 and being the p\_value = 0,000 which results in a lower significance level  $\alpha = 0.05$ , the research hypothesis was assumed and the null hypothesis was rejected, with a level of significance of 5% and a confidence interval of 95%. %.

### **Key words:**

Management skills, quality of attention

## **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1. Realidad problemática

En Ecuador según reporte de la Comisión Especializada de control de calidad de la prestación de servicios de la salud, encargó a COECOSA (2012) en el seguro social, más del 65% de usuarios atendidos en estas dependencias, afirman que el servicio prestado es pésimo, porque no cubre las necesidades básicas de las personas que acuden a ser atendidas en los establecimientos del seguro social del país mencionado.

En Bolivia, en un estudio desarrollado por López (2014) se registra que el 75% de los usuarios que se atienden en las dependencias hospitalarias de seguro social de ese país, opina que no se siente satisfecho con el servicio recibido por parte de los profesionales que laboran en dichas dependencias, existiendo innumerables factores, las mismas que pasan desde la infraestructura, el equipamiento y las competencias profesionales de las personas que laboran en dichas dependencias.

En Paraguay, específicamente en la capital Asunción, se realizó un diagnóstico relacionado con la calidad de atención que reciben los usuarios del seguro social, en la que se registra que más del 5% de personas que fueron atendidas en estas dependencias, manifiestan su malestar y desagrado por la forma como fueron atendidos, haciendo énfasis que el trato inhumano e insensible de las personas que laboran en dichas dependencias es preocupante.

En nuestro país, Olivera (2014) desarrolló un estudio encomendado por la OMS, relacionado a la calidad de atención que reciben los usuarios externos de ESSALUD, en ese sentido se ha comprobado que más del 67% de personas que fueron atendidos en esta dependencia, sostienen que el servicio es pésimo, caracterizándose en la falta de profesionales competentes que puedan asistir a los pacientes, la demora excesiva para las intervenciones quirúrgicas, la falta de medicinas y materiales médicos, tanto para usuarios como para los profesionales que laboran en dichas

dependencias, las que según opinión de los usuarios, ha generado que el sistema haya colapsado, además de una cantidad de denuncias de actos de corrupción.

Según la Defensoría del Pueblo de la Oficina Zonal de Ayacucho, existen una gran cantidad de denuncias, sobre el mal servicio que brinda ESSALUD en nuestro departamento, las mismas que pasan principalmente por la falta de profesionales especialistas en muchas áreas, razón por la cual, los usuarios no pueden ser atendidos convenientemente.

En un estudio de diagnóstico realizado por Fuentes (2015) quedó demostrado que la calidad de atención que brinda ESSALUD sede Ayacucho es pésima, porque de 10 atendidos, 8 consideran que la atención recibida no satisface los mínimos requerimientos y expectativas de los usuarios, siendo el aspecto de la calidad humana el más observado, es decir, los profesionales que laboran en dicha dependencia no tienen desarrollado las habilidades sociales, que les permitan interactuar e interrelacionarse de manera asertiva, empática y tolerante con las personas que acuden a dicho establecimiento.

En la oficina de INDECOPI, sede Ayacucho, existen muchas denuncias del pésimo servicio que reciben los usuarios en ESSALUD sede Ayacucho, debido, según las personas que hacen las denuncias, porque no cuenta con materiales, equipos y equipamiento adecuado, además de hacer notar que la forma y manera de cómo el personal atiende a los usuarios se caracteriza por el mal trato, insensibilidad humana y desinterés por querer brindar un buen servicio.

Según Gonzales (2014) el servicio que presta ESSALUD en todas sus dependencias ha colapsado, no tanto por la falta de recursos materiales, económicos y humanos, sino por la falta y carencia de personal que los administra, porque se mantiene aún en todas las sedes, un estilo directivo autoritario, improvisado y subjetivo, lo que no permite hacer eficiente y eficaz el servicio, en la medida que se administra ineficientemente todo el sistema.

## 1.2. Trabajos previos

A nivel internacional:

En el ámbito internacional contamos con el estudio desarrollado por Martínez (2015) titulado: Calidad de atención en el seguro social del Municipio de Chiapas, México. Estudio que se desarrolló bajo los lineamientos del enfoque cuantitativo y utilizó el diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 85 usuarios externos y la técnica utilizada para el recojo de información fue la encuesta, mientras que el instrumento que ha permitido el recojo de información fue el cuestionario. Los resultados afirman que el 68% de los encuestados consideran que la atención a los pacientes es pésima, debido a que no se cuentan con personal profesional, tampoco con los equipos necesarios, aparte de ello no existen las condiciones afectivas que posibilite una atención de calidad.

De la misma manera contamos con el estudio desarrollado por Tenorio (2015) titulado: Satisfacción del usuario en los servicios de salud en el Seguro Comunitario de Lara, Venezuela. El diseño utilizado para el desarrollo del trabajo de investigación fue el descriptivo correlacional, mientras que la muestra estuvo conformada por 69 usuarios externos. La encuesta y el cuestionario fueron la técnica y el instrumento que fueron utilizados en el recojo de información. Los resultados afirman que, existen observaciones frecuentes de parte de los usuarios externos a la pésima atención que reciben en los servicios comunitarios, debido a la carencia de profesionales especializados, así como a las limitaciones de equipamiento e infraestructura, las mismas que se reflejan en el maltrato que reciben los usuarios, en razón a que los trabajadores de dichas dependencias no muestran predisposición para realizar con esmero y dedicación su labor.

Sánchez (2016) presentó un estudio titulado: Relación de las capacidades gerenciales y la calidad de atención en los hospitales de la Cuenca de Loja, Ecuador. Investigación que utilizó el diseño correlacional y tuvo como muestra a 39 trabajadores de los establecimientos de salud ubicados en la Cuenca de Loja. La técnica utilizada en el recojo de

información fue la encuesta y el instrumento que posibilitó el registro de los datos fue la encuesta. Los resultados afirman que, en la mayoría de los establecimientos de salud tomados como área de estudio, la implementación de las estrategias y los métodos de las capacidades gerenciales ha permitido que la calidad de atención mejor sustancialmente.

#### A nivel nacional

En nuestro país se cuenta con varios estudios de investigación, entre las cuales podemos mencionar el realizado por Pineda (2015) titulado: Calidad de atención en ESSALUD, sede Lambayeque y las competencias laborales. Estudio de corte correlacional que consideró a 97 usuarios externos como muestra de estudio. La técnica empleada para el recojo de información fue la encuesta y el instrumento que hizo posible el registro de información fue el cuestionario. Los resultados afirman que, existen muchas denuncias sobre la pésima atención que reciben los usuarios de ESSALUD sede Lambayeque, debido a que el personal que labora en dicho nosocomio no muestra interés y buen trato a los pacientes, por lo que es necesario realizar e implementar estrategias que permita desarrollar las habilidades sociales de los profesionales que laboran en dicha dependencia.

Otro estudio con el que se cuenta a nivel nacional viene a ser el presentado por Gamarra (2015) titulado: Planificación prospectiva y calidad de atención en la sede de ESSALUD-Cusco en el año 2015. Este estudio se desarrolló bajo los lineamientos metodológicos de la investigación cuantitativa y consideró oportuno el uso del diseño correlacional para realizar ejecutar todo el proceso investigativo. La muestra estuvo conformada por 95 usuarios externos y la encuesta ha sido utilizada como técnica para el acopio de información. El instrumento que ha permitido el recojo de datos fue el cuestionario, mientras que en relación a los resultados podemos manifestar que el 64% de los encuestados consideran que la atención en la sede de ESSALUD, Cusco, no es del todo adecuado, por lo que no satisface las expectativas de los usuarios, haciendo notar que

la observación más frecuente que realizan los usuarios es el trato inhumano con el que se les atiende.

Tueros (2016) presentó un estudio titulado: Competencias gerenciales y nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital Regional de Loreto. Estudio dirigido a determinar la relación existente entre las variables de estudio, por lo mismo utilizó el diseño correlacional para alcanzar sus objetivos de investigación. La muestra considerada para este estudio fue de 92 trabajadores del Hospital Regional de Loreto y el instrumento que permitió el acopio de información fue el cuestionario. Los resultados afirman que, existe correlación directa fuerte ( $\tau_b=0,841$ ;  $p\_valor=0,000$ ), entre las variables, lo que significa que, en esta dependencia de salud, se viene implementando progresivamente la metodología de las competencias gerenciales, por lo que la calidad de atención ha mejorado considerablemente.

#### A nivel Local

Se ha logrado acopiar el estudio desarrollado por Cárdenas (2016) titulado: Competencias directivas y Calidad de atención en la sede ESSALUD de Ayacucho en el año 2016. Este trabajo de investigación fue realizado en base a los lineamientos metodológicos del enfoque cuantitativo, asumiendo para su realización el diseño descriptivo correlacional. La muestra fue conformada por 48 trabajadores que laboran en esta sede y la técnica y el instrumento utilizado para acopiar y registrar los datos fueron la encuesta y el cuestionario. Los resultados afirman que existe correlación directa fuerte entre las variables, en la medida que el valor de  $\tau_b=0,758$ , lo que significa que existen problemas en la organización gerencial de ESSALUD, sede Ayacucho, lo que genera que la calidad de atención sea observada continuamente por los usuarios, quienes reclaman que el maltrato y la falta de sistemas de comunicación, así como la demora en la atención es recurrente.

Cilloniz (2016) presentó el estudio titulado: Competencias gerenciales y calidad del servicio en el Hospital de Apoyo de Sivia, 2016.

Investigación que se desarrolló en el marco de las exigencias de investigación del enfoque cuantitativo. La muestra considerada fue de 38 trabajadores y la técnica e instrumento de recojo de información fue la encuesta y el cuestionario. Los resultados afirman que la relación entre competencias gerenciales y calidad del servicio es moderado ( $\tau_b=0,517$ ;  $p\_valor=0,002$ ), por lo que se puede afirmar que en cierta medida la implementación que viene realizando el personal directivo sobre el enfoque de las competencias gerenciales, en gran medida viene mejorando la satisfacción de los usuarios que acuden a este establecimiento de salud.

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

#### **1.3.1. Capacidades gerenciales**

Según Rivas (2014) las capacidades gerenciales tienen su origen en la necesidad que tienen las empresas para ofrecer sus productos o servicios en el mercado mundial, la misma que se caracteriza por la creciente y vertiginosa ola de competencia en todos los niveles.

La capacidad gerencial implica que las empresas y organizaciones gestionan de manera eficiente y eficaz los procesos productivos, para asegurar que el servicio que presta o el producto que ofrece sean de calidad y pueda competir sin dificultad en el mercado mundial.

La capacidad gerencial actualmente es preocupación de las organizaciones, más aún ahora que la tecnología se ha convertido en un elemento diferenciador entre las organizaciones que la poseen, por lo que es necesario que a nivel educativo se entienda e interiorice esta necesidad de buscar la excelencia a través de procurar que los procesos internos ya sean de producción o de servicios sean las más eficientes.

Ser competitivo implica brindar un servicio de calidad o que producto ofrecido sea bueno, pero no cueste mucho, en ese sentido en el caso de las instituciones de formación técnica, el objetivo que se tiene a nivel de la

formación de los jóvenes viene a ser que las habilidades y capacidades desarrolladas en su formación le permitan competir en iguales condiciones con otros jóvenes, procurando satisfacer las demandas y las exigencias de un mercado altamente competitivo.

Para Sulca (2014) del diagnóstico realizado en la formación técnica en nuestro país se menciona que la falta de capacidades gerenciales, no permite que las organizaciones logren alcanzar sus objetivos, debido a que no se gestiona eficazmente las organizaciones.

Las capacidades gerenciales permiten que se maximice los recursos con los que cuenta la organización, garantizando así el logro de los objetivos institucionales, y permitiendo que, en los establecimientos de los servicios de salud, los usuarios se sientan satisfechos con el servicio recibido.

La falta de capacidades gerenciales principalmente en las instituciones u organizaciones públicas se debe a que la mayoría de los profesionales a quienes se les ha responsabilizado la conducción de la organización, no cuenta con información especializada sobre gestión, administración, gerencia y planificación, debido a que fueron formados para el ejercicio profesional, mas no para dirigir organizaciones, lo que trae consigo que muchas veces el estilo de gestión se base solo en la experiencia, más no así en criterios técnicos.

En relación a la **dimensión planificación** debemos señalar que según López (2015), es la capacidad que posee el personal directivo para organizar sistemáticamente todos los procesos gerenciales, administrativos y recursos, tanto materiales como humanos, con el propósito de lograr los objetivos institucionales.

La planificación es el elemento sustancial que determina que los procesos y las actividades programadas logren alcanzar las metas y los objetivos previstos, por lo que es imprescindible que se efectivice en

función al diagnóstico institucional, por lo que su implementación es necesaria en toda organización.

La planificación determina los derroteros de la institución, vale decir, que guía cada uno de los procedimientos programados, en la medida que prevé cualquier tipo de contingencia, producto de la incertidumbre que caracteriza a todo hecho social o económico, asegurando que sus consecuencias no sean perjudiciales para la organización.

En relación a la **dimensión dirección** debemos señalar que según Martínez (2015) es el componente esencial de toda gestión administrativa que tiene la función de organizar la ejecución de las actividades programadas, así como de todos los procesos institucionales, administrativos y comunitarios.

La dirección es la aplicación de las ciencias administrativas y económicas en la toma de decisiones, por lo que demanda una formación científica de quienes dirigen la organización, porque las decisiones que se toman deben estar sustentadas en criterios científicos, de tal manera que se evite la improvisación y la sola experiencia, para así asegurar que dichas decisiones sean beneficiosas para la empresa.

La dirección está ligada a la capacidad de liderazgo que poseen las personas que dirigen la organización, en ese sentido actualmente no solo es necesario que el personal directivo cuente con la información y formación académica sobre formas y maneras de dirigir una entidad, sino que demanda el carisma, la empatía y sobre todo la capacidad de liderazgo, la misma que asegura el compromiso de los trabajadores con el que los dirige sino más bien con el logro de los objetivos institucionales.

Por otro lado, en lo que respecta a la **dimensión control**, debemos señalar que según Hurtado (2016) es el sistema que permite supervisar, monitorear y acompañar todo los procesos y las actividades programadas con la intención de identificar problemas y organizar estrategias que permitan el logro de las metas previstas.

Los sistemas de control representan un componente esencial dentro de la organización, porque gracias a ello es posible que se asegure el logro de los objetivos institucionales, por lo que las organizaciones y empresas de toda índole destinan ingentes cantidades de recursos para sistematizar este proceso.

Es necesario mencionar que actualmente aun persiste la idea de que los sistemas de control son punitivos, por lo que existe resistencia de parte de los trabajadores para implementarlos, cosa que distorsiona la idea formativa de este proceso, que no es otra cosa que las estrategias que se organizan para orientar y asesorar a los trabajadores, a fin de que se asegure el logro de las metas y los objetivos.

### **1.3.2. Calidad de atención**

En relación a la otra variable de estudio que viene a ser la **calidad de atención en salud**, debemos sostener que según Johson (2014) es la prestación del servicio de salud que satisface y supera las expectativas de los usuarios en la medida que se atiende con celeridad, buen trato y con la amabilidad que todo servicio de salud demanda.

La calidad de atención en la salud, es una preocupación del sector salud de nuestro país, porque las personas que acuden a los centros y establecimientos de salud, generalmente son aquellas aquejadas de males y dolencia, por lo que esperan recibir un trato que mitiga o disminuye la tensión, ansiedad y preocupación que los aqueja debido al resquebrajamiento de su salud.

La atención en salud, constituye uno de los ejes e indicador esencial para medir la calidad de vida de una población, por lo que el Estado a través de sus diferentes instancias procura que esta sea la más acogedora posible, para lo cual trata de sistematizar todo un sistema de procedimientos que hagan rápida la atención y que esta satisfaga plenamente las expectativas de los pacientes.

Para Alarcón (2014) la atención en salud, se basa en estándares internacionales que han sido adecuados convenientemente a nuestra realidad, por lo que es necesario que los trabajadores del sector salud tengan moderado los propósitos de estas políticas a fin de satisfacer y alcanzar las expectativas de los usuarios en los distintos establecimientos de salud de todo el país.

Como podemos apreciar la calidad de atención trata de satisfacer con creces las necesidades y expectativas de los usuarios que acude al establecimiento de salud en todo el país para lo cual existen procedimientos y protocolos u deben ser cumplida en razón de que representan criterios y exigencias considerada en estándares internacionales como es el caso del SERQUAL.

La calidad de atención en salud se mide según Zavaleta (2013) por la satisfacción que expresa el usuario que acuden a los establecimientos de salud en todo el país, las mismas que dependen de muchos factores que pueden ser internos como externas, por ejemplo, al interior de las instituciones están el trato, la amabilidad con el que el trabajador recibe al usuario, los procedimientos rápidos con el que se les atiende, etc.,

Otros factores que determinan la calidad de atención vienen a ser la infraestructura, las comodidades que brinda la institución, la organización sistemática de los servicios y los sistemas de comunicación que brinda a fin de que usuario se sienta acogido en estas dependencias.

En lo que se refiere al **respeto al usuario** debemos señalar que es una cualidad inherente a la educación y formación de todo profesional, que según Balboa (2014) hace acoged y placentero la estancia en los centros de dependencias de salud. El respeto es una de las condiciones esenciales y básicas para que el paciente tenga una percepción adecuada de los servicios de salud, porque determina su nivel de satisfacción con el servicio recibido.

El respeto al usuario es la manifestación expresa que siente la institución en relación a la forma y manera de atender y considerar al usuario por tal razón e considera de necesidad prioritaria que las dependencias y establecimientos de salud hagan todo el esfuerzo posible por satisfacer las expectativas de los usuarios teniendo en cuenta la parte emocional y afectiva de las personas, toda vez que las personas que acuden a un establecimiento de salud se encuentran en un momento de preocupación y angustia por padecer un mal que los queja y que lo mínimo que esperan recibir e uno de estas dependencias es el trato y la amabilidad con los que se les atiende.

Como podemos apreciar el respeto al usuario es un indicador vital en la valoración de la calidad de atención, porque proporciona información sustancial sobre la manera y la predisposición que poseen los servidores públicos para prestar una atención de calidad que satisfaga las expectativas y demandas de los usuarios.

En lo que concierne a la dimensión **sistema de comunicación** debemos señalar que para Rivera (2014) constituye todos los elementos físicos y materiales que hacen posible una interrelación directa y acogedora entre el servidor público y el usuario, favoreciendo la empatía y la asertividad.

Los sistemas de comunicación actualmente constituyen un elemento esencial y vital en la valoración que se otorga a las entidades que brindan el servicio público. La comunicación es vital en los procesos de información, por lo que es un elemento tangible a la hora de valorar la calidad de atención que presta una determinada entidad.

Las entidades públicas que prestan el servicio a la que tienen derecho los ciudadanos, deben implementar un sistema de comunicación orientada a acoger a los usuarios y brindarles una asesoría casi personalizada, de tal forma que el ciudadano que acude a un establecimiento del estado sienta que es atendido con el respeto que se merece.

En el caso de la dimensión de la ***eficacia en el servicio***, debemos señalar que según Pérez (2014) viene a ser la percepción que tiene el usuario sobre los resultados que obtiene al realizar una gestión o petitionar un servicio específico.

La eficacia está directamente relacionada con el resultado que se obtiene sobre algún asunto de interés, en ese sentido en el caso de nuestro estudio, está relacionada a los resultados que el usuario recibe sobre el pedido realizado, por lo que es necesario que la entidad tomada como área de estudio implementa una serie de estrategia que garantice entregar el producto requerido por el usuario, para lo cual debe destinar recursos humanos y físicos que permitan materializar lo solicitado.

En lo que concierne a la dimensión ***accesibilidad al servicio***, debemos señalar que según Miranda (2012) es la capacidad que tiene la organización para hacer factible la prestación del servicio, la misma que está condicionada por factores culturales, económicos y geográficos.

Los factores culturales se refieren a la predisposición anímica que presentan los servidores públicos para atender con respeto, celeridad y eficacia al usuario, por lo que muchas veces la forma de atender al público está condicionada por prejuicios y estereotipos que los servidores tienen sobre las personas y el contexto socio cultural en el que se desenvuelven.

Los factores económicos ligados a la accesibilidad del servicio dependen de la capacidad económica que poseen los usuarios, más aún cuando se trata de pobladores que habitan zonas de nuestra región, en el que existe un nivel económico deficitario.

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema general**

¿Cómo las capacidades gerenciales se relacionan con la calidad de atención en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017?

#### **1.4.2. Problemas específicos**

- a) ¿Qué relación existe entre las capacidades gerenciales y el respeto al usuario en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017?
  
- b) ¿Qué relación existe entre las competencias gerenciales y el sistema de comunicación en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017?
  
- c) ¿Qué relación existe entre las competencias gerenciales y la eficacia del servicio en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017?

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

La justificación considera varios criterios, en ese sentido consideramos que, a nivel de la conveniencia, nuestro estudio contribuirá a solucionar el problema de la pésima atención que brinda la sede de ESSALUD en Ayacucho, la misma que es observada frecuentemente por los usuarios que acuden a ser atendidos.

A nivel de la relevancia, consideramos que el servicio que brinda la sede de ESSALUD en nuestra ciudad es de interés colectivo, por a ella acuden un buen porcentaje de la población, por lo que los resultados a los que arribemos en nuestro trabajo servirán para hacer conocer la magnitud del problema, a partir de la cual, los responsables de dirigirla pueden implementar estrategias para mejorar la calidad de atención.

En relación a la justificación teórica, es necesario precisar que el estudio permitirá incrementar el cuerpo de conocimientos sobre las variables de estudio, así como la posibilidad de generar nuevas hipótesis de investigación las mismas que podrán ser desarrolladas en otros niveles investigativos.

A nivel de la justificación metodológica debemos de señalar que los instrumentos elaborados y validados estadística e investigativamente pueden ser utilizados en futuras investigaciones.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

Las capacidades gerenciales se relacionan significativamente con la calidad de atención en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

- a. Existe relación significativa entre las capacidades gerenciales y el respeto al usuario en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017.
- b. Existe relación significativa entre las competencias gerenciales y el sistema de comunicación en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017.
- c. Existe relación significativa entre las competencias gerenciales y la eficacia del servicio en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Analizar la relación que existe entre las capacidades gerenciales y la calidad de atención en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- a. Determinar la relación que existe entre las capacidades gerenciales y el respeto al usuario en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017.

- b. Determinar la relación que existe entre las competencias gerenciales y el sistema de comunicación en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017.
- c. Determinar la relación que existe entre las competencias gerenciales y la eficacia del servicio en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017.

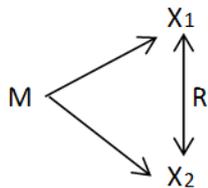
## **II. MÉTODO**

## 2.1. Diseño de investigación

Todo diseño es un plan, una estrategia que el investigador elabora con la intención de comprobar sus hipótesis (Jlménez, 2012, p. 78).

El diseño es correlacional en la medida que el objetivo del trabajo de investigación es medir la relación que existe entre las dos variables de estudio.

Esquema



Siendo:

M, muestra representativa

X1, medición a la variable 1.

X2, medición a la variable 2

R, es la determinación de la relación existente entre las variables.

## 2.2. Variables, operacionalización

### 2.3.1. Variables

Variable 1: Capacidades gerenciales.

Variable 2: calidad de atención.

### 2.3.2. Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CAPACIDADES GERENCIALES	Constituye el conjunto de habilidades y destrezas que posee el profesional que le permite dirigir la organización con eficiencia, eficacia y efectividad, teniendo en cuenta la sistematización de los procesos de planificación, dirección, control y evaluación. (Hurtado, 2015, p. 65).	La variable será valorada a través de la aplicación de un cuestionario de opinión la misma que considera ítems para cada una de las dimensiones.	Planificación	✓ Prospectiva ✓ Estratégica	Ordinal Excelente Buena Regular Deficiente
			Dirección	✓ Organización ✓ Ejecución ✓ Evaluación	
			Control	✓ Interno ✓ Externo ✓ Monitoreo	
CALIDAD DE ATENCIÓN	Nivel de satisfacción del usuario que acude a un establecimiento de salud, en relación al respeto al usuario, al sistema de comunicación, a la eficacia y a la accesibilidad al servicio de salud. (Balboa, 2014, p. 94).	Para el proceso de acopio de datos se ha utilizado el cuestionario como instrumento, el mismo contiene 18 preguntas.	Respeto al usuario	Módulos de consulta. Atención directa. Amabilidad	Ordinal Excelente Bueno Regular Deficiente
			Sistema de comunicación	Acceso a la información Resolución de problemas Empatía.	
			Eficacia del servicio	Plan operativo Plan estratégico	

## 2.3. Población y muestra

### 2.4.1. Población

Conjunto de elementos que presentan características comunes. La población es un conjunto de todos los elementos que hemos estudiado, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones (Levin, 2014, p. 92).

La población de estudio está conformada por los usuarios externos que acuden a ESSALUD sede Ayacucho, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1

Población de estudio conformada por personal que labora en la sede de ESSALUD Ayacucho.

Usuarios	fi	f%
Profesional de salud	52	74.3
Personal administrativo	18	25.7
Total	70	100.0

Fuente: Cuadro de Registro de atención ESSALUD, Ayacucho

### 2.4.2. Muestra

La muestra es un subconjunto de la población (Torres, 2012, p. 52), como tal posee las mismas características del marco poblacional.

La muestra de estudio considera las exigencias de representatividad, es decir que su cantidad se ha calculado a través de fórmulas estadísticas.

$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$		
Marco muestral	N =	70
Alfa (Máximo error tipo I)	$\alpha =$	0.050
Nivel de Confianza	$1 - \alpha/2 =$	0.975
Z de (1- $\alpha/2$ )	Z (1- $\alpha/2$ ) =	1.960
Probabilidad de éxito	p =	0.500
Complemento de p	q =	0.500
Precisión	d =	0.070
Tamaño de la muestra	n =	51.77

Tabla 2

Muestra de estudio conformada por personal que labora en la sede de ESSALUD Ayacucho.

Usuarios	fi	f%
Profesional de salud	39	74.3
Personal administrativo	13	25.7
Total	52	100.0

Fuente: Cuadro de Registro de atención ESSALUD, Ayacucho

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

### 2.4.1. Técnicas

Las técnicas constituyen los procedimientos concretos que el investigador utiliza para recoger información, de tal forma que son

específicas y tienen un carácter práctico y operativo. (Tafur, 2012, p. 82).

Para el caso de nuestro estudio se consideró utilizar las siguientes técnicas:

VARIABLES	TÉCNICAS
Capacidades gerenciales	Encuesta
Calidad de atención	Encuesta

La encuesta para (Torres, 2012) es una técnica cuyo objetivo es registrar la opinión de una parte de la población sobre un determinado asunto.

#### 2.4.2. Instrumentos

Es un recurso del cual se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer la información más objetiva posible de ellos. (Tafur, 2012, p. 62). Para el caso de nuestra investigación tiene las siguientes características:

VARIABLES	TÉCNICAS	INSTRUMENTO
Capacidades gerenciales	Encuesta	Cuestionario
Calidad de atención	Encuesta	Cuestionario

Para Abanto (2016) el cuestionario es un medio físico que contiene una serie de interrogantes que deben ser absueltas por la persona a quien se le administra, a partir del cual se registran los datos.

## FICHA TÉCNICA- CAPACIDADEE GERENCIALES

<b>Instrumento</b>	<i>Cuestionario para medir capacidad gerencial</i> <sup>1</sup>		
<b>Autores</b>	Dr. Pedro Landa Villafuerte.		
<b>Año de edición</b>	2016		
<b>País de origen</b>	Perú.		
<b>Ámbito de aplicación</b>	Entidades públicas y privadas		
<b>Administración</b>	Individual		
<b>Objetivo</b>	Valorar la capacidad gerencial		
<b>Duración</b>	40 minutos		
<b>Dimensiones</b>	Planificación Dirección Control		
<b>Adaptado</b>	Br. Valenzuela Terres, Lucy.		
<b>Campo de aplicación</b>	Trabajadores de organizaciones e instituciones asistenciales.		
<b>Validez estadística</b>	Valoración a través del Modelo ítem-total, registrando valores superiores a 0,2 en la R de Pearson.		
<b>Índice de confiabilidad</b>	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.876		
<b>Calificación</b>	Totalmente en desacuerdo	:	1 punto
	En desacuerdo	:	2 puntos
	De acuerdo	:	3 puntos
	Totalmente de acuerdo	:	4 puntos
<b>Recategorización</b>	Intervalo: Deficiente : 27 – 54 puntos Regular : 54 – 72 puntos Bueno : 72 – 90 puntos Excelente : 90 – 108 puntos		

<sup>1</sup> <http://pnfacucplanes.pe/2011/07/planificacion-estrategica-conceptos.html>

## FICHA TÉCNICA- CALIDAD DE ATENCIÓN

<b>Instrumento</b>	<i>Cuestionario para medir calidad de atención</i>		
<b>Autores</b>	Dr. Alberto Palomino Gonzales <sup>2</sup>		
<b>Año de edición</b>	2016		
<b>País de origen</b>	Perú.		
<b>Ámbito de aplicación</b>	Trabajadores de dependencias públicos y privados		
<b>Administración</b>	Individual		
<b>Objetivo</b>	Valorar la calidad de atención.		
<b>Duración</b>	40 minutos		
<b>Dimensiones</b>	Respeto al usuario Sistema de comunicación Eficacia del servicio		
<b>Adaptado</b>	Br. Valenzuela Terres, Lucy.		
<b>Campo de aplicación</b>	Trabajadores de dependencias públicos y privados		
<b>Validez estadística</b>	La validez del instrumento consideró el cálculo de la R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.21.		
<b>Índice de confiabilidad</b>	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.829		
<b>Calificación</b>	Totalmente en desacuerdo	:	1 punto
	En desacuerdo	:	2 puntos
	De acuerdo	:	3 puntos
	Totalmente de acuerdo	:	4 puntos
<b>Recategorización</b>	Intervalo:  Deficiente : 27 – 54 puntos  Regular : 54 – 72 puntos  Bueno : 72 – 90 puntos  Excelente : 90 – 108 puntos		

<sup>2</sup> <http://www.essalud.gob.pe/essalud-32expertos-en-calidad-de-atencion-y-seguridad-del-paciente-debaten-para-mejorar-atencion-de-asegurados/>

### **2.4.3. Validez**

Para el caso de la validez se utilizó el modelo estadístico ítem total, para lo cual se calculó la varianza, la matriz de correlación entre los ítems y el total y finalmente se registró el R de Pearson, que para el caso de nuestro estudio debe superar el valor de 0.20 en todos los ítems, asegurando la validez del instrumento.

### **2.4.4. Confiabilidad**

El proceso de confiabilidad de los instrumentos considera la evaluación de los datos registrados en la prueba piloto, a través del estadígrafo denominado Alpha de Cronbach.

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

Para el caso del método de análisis de datos se utilizaron los siguientes elementos estadísticos:

Tablas de frecuencia, que organizan la información acopiada y previamente procesada.

Estadísticos, que vienen a ser resúmenes de las mediciones realizadas, así como el cálculo de la correlación a través del estadístico Tau\_c de Kendall, en razón de que los datos no configuran distribución normal y son del tipo ordinal, además de que el número de valores considerados en los instrumentos no son iguales.

## **2.6. Aspectos éticos**

En relación a esta parte del informe debemos señalar que se ha asegurado la reserva del caso respecto a las conclusiones y a la información recabada, asimismo debemos manifestar que los textos utilizados en todo el informe de investigación fueron citados con todas las exigencias del caso.

### **III. RESULTADOS**

### 3.1. A nivel descriptivo

Tabla 3

Distribución de datos según resultado sobre capacidades gerenciales de ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	12	23,1
Regular	30	57,7
Bueno	7	13,5
Excelente	3	5,8
Total	52	100,0

Fuente: Cuestionario de información

Elaboración: Propia

#### INTERPRETACIÓN

Los resultados registrados en la tabla 1 consideran que 57,7% (30) de encuestados opinan que las capacidades gerenciales en ESSALUD sede Ayacucho son regulares; y el 23,1% (12) sostiene que son deficientes.

Las capacidades gerenciales implican el conocimiento teórico y práctico de manejo de personal, planificación prospectiva, competencias directivas, imagen institucional y otras dimensiones, que en la sede tomada como área de estudio no se percibe objetivamente, por lo que la mayoría de los trabajadores considera que las capacidades gerenciales no se evidencian en la calidad de atención que brinda este establecimiento a los usuarios.

Tabla 4

Distribución de datos según resultado sobre calidad de atención en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	13	25,0
Regular	26	50,0
Bueno	11	21,2
Excelente	2	3,8
Total	52	100,0

Fuente: Cuestionario de información

Elaboración: Propia

### INTERPRETACIÓN

Los resultados registrados en la tabla 4 consideran que 50,0% (26) de encuestados opinan que la calidad de atención en ESSALUD sede Ayacucho es regular; y el 25,0% (13) sostiene que es deficiente.

El servicio que brinda ESSALUD en casi todo el país es observado frecuentemente, lo que evidencia que existen serias limitaciones en la implementación de métodos y estrategias relacionadas a las capacidades gerenciales, por lo que muchos de los servicios que presta esta entidad no satisfacen plenamente a los usuarios, lo que genera malestar y reclamos por parte de las personas que acuden a este establecimiento de salud.

Tabla 5

Distribución de datos según resultado sobre respeto al usuario en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	23	44,2
Regular	20	38,5
Bueno	7	13,5
Excelente	2	3,8
Total	52	100,0

Fuente: Cuestionario de información

Elaboración: Propia

### INTERPRETACIÓN

Los resultados registrados en la tabla 5 consideran que 44,2% (23) de encuestados opinan que el respeto al usuario en ESSALUD sede Ayacucho es deficiente; y el 38,5% (20) sostiene que es regular

El mayor porcentaje de observaciones y reclamos que se registran en ESSALUD, no solo en nuestra localidad, sino en todo el país, es el maltrato que reciben los usuarios por parte del personal que labora en este establecimiento, lo que permite inferir que hasta la fecha, los responsables de dirigir esta institución, no implementan estrategias vinculadas a las competencias gerenciales, las mismas que priorizan indicadores de trato al usuario, satisfacción y la superación de las expectativas de las personas que acuden recibir el servicio que la entidad presta, por ello es que hasta la fecha este aspecto del maltrato a los usuarios en ESSALUD, no ha sido superado.

Tabla 6

Distribución de datos según resultado sobre sistema de comunicación en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	15	28,8
Regular	24	46,2
Bueno	12	23,1
Excelente	1	1,9
Total	52	100,0

Fuente: Cuestionario de información

Elaboración: Propia

### INTERPRETACIÓN

Los resultados registrados en la tabla 6 consideran que 46,2% (24) de encuestados opinan que los sistemas de comunicación en ESSALUD sede Ayacucho es regular; y el 28,8% (15) sostiene que es deficiente.

En los establecimientos de ESSALUD se puede observar que no existe un flujograma eficiente para orientar los procedimientos que debe seguir el usuario para ser atendido con la celeridad que el caso amerita, en ese sentido los sistemas de comunicación implementados por esta sede no son prácticos, sino que, en muchos casos confunden a los usuarios, por lo que es necesario que a nivel de la aplicación de estrategias vinculados a las capacidades gerenciales se organice sistemáticamente los sistemas de comunicación que permitan agilizar y atender con la eficiencia y eficacia que los estándares de calidad de atención de la salud exigen.

Tabla 7

Distribución de datos según resultado sobre eficacia del servicio en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	21	40,4
Regular	20	38,5
Bueno	6	11,5
Excelente	5	9,6
Total	52	100,0

Fuente: Cuestionario de información

Elaboración: Propia

### INTERPRETACIÓN

Los resultados registrados en la tabla 7 consideran que 40,4% (21) de encuestados opinan que la eficacia del servicio en ESSALUD sede Ayacucho es deficiente; y el 38,5% (20) sostiene que es regular.

La eficacia es un término que sostiene la metodología y estrategia de las capacidades gerenciales, la misma que está vinculada a lograr los objetivos con los recursos que se cuentan, en ese sentido, la mayoría de los encuestados considera que el servicio que esta entidad presta no es eficaz, por lo tanto no logra satisfacer las expectativas de los usuarios, pese a que cuenta con recursos humanos y materiales, lo que significa que al interior de esta institución existen limitaciones para organizar y maximizar los recursos con los que cuenta, las mismas que deberían asegurar la calidad de atención a los usuarios, pero esto no se logra porque existen falencias y competencias del tipo gerencial por parte de los funcionarios que dirigen esta institución.

## 3.2. A nivel inferencial

### 3.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 8

Distribución de datos, según resultado de la prueba de normalidad

Variables y dimensiones	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Respeto del usuario	,265	52	,000
Sistema de comunicación	,240	52	,000
Eficacia del servicio	,248	52	,000
Capacidades gerenciales	,318	52	,000
Calidad de atención	,269	52	,000

Fuente: Cuestionario de información

Elaboración: Propia

#### INTERPRETACIÓN

La prueba de normalidad es una exigencia estadística e investigativa que nos permite determinar el estadígrafo a ser elegido que mida la dirección y la intensidad de la asociación entre las variables de estudio, en ese sentido, podemos notar que el valor de la probabilidad (p\_valor) resulta ser 0,000 para todos los casos, por lo que podemos afirmar que, los datos no configuran la curva normal, por lo tanto el estadígrafo elegido es del tipo no paramétrico, y como se observa en la matriz de operacionalización de las variables, la escala de medición es del tipo ordinal, por lo que se ha elegido utilizar el estadígrafo denominado tau\_b de Kendall.

#### Valoración de la tabla de correlación de Tau\_b de Kendall

$0,80 \leq |t_b| \leq 1,00$  Correlación muy alta o muy fuerte

$0,60 \leq |t_b| \leq 0,79$  Correlación alta o fuerte

$0,40 \leq |t_b| \leq 0,59$  Correlación moderada

$0,20 \leq |t_b| \leq 0,39$  Correlación baja o débil

$0,00 \leq |t_b| \leq 0,19$  Ausencia de correlación o insignificante.

### 3.2.2. Comprobación de hipótesis

#### 3.2.2.1. Para la hipótesis general

Hipótesis de investigación (Hi)

Las capacidades gerenciales se relacionan significativamente con la calidad de atención en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017.

Hipótesis nula (Ho)

Las capacidades gerenciales no se relacionan significativamente con la calidad de atención en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017.

Tabla 9

Distribución de datos según contraste entre capacidades gerenciales y calidad de atención en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017.

Valores	Capacidades gerenciales				Total		
	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente			
Calidad De atención	Deficiente	Recuento	11	2	0	0	13
		% del total	21,2%	3,8%	0,0%	0,0%	25,0%
	Regular	Recuento	1	24	1	0	26
		% del total	1,9%	46,2%	1,9%	0,0%	50,0%
	Bueno	Recuento	0	4	6	1	11
		% del total	0,0%	7,7%	11,5%	1,9%	21,2%
	Excelente	Recuento	0	0	0	2	2
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%	3,8%
Total		Recuento	12	30	7	3	52
		% del total	23,1%	57,7%	13,5%	5,8%	100,0%

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

### INTERPRETACIÓN

El contraste entre las variables capacidades gerenciales y calidad de atención, organizados en la tabla 9, registran que, el 46,2% (24) de encuestados considera que las capacidades gerenciales y la calidad de atención en ESSALUD, sede Ayacucho es regular.

Tabla 10

Distribución de datos según resultado de la asociación entre capacidades gerenciales y calidad de atención en ESSALUD sede Ayacucho 2017.

Valores		Capacidades gerenciales	Calidad de atención
Tau_b de Kendall	Capacidades gerenciales	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,821*
		N	52
Calidad de atención		Coefficiente de correlación	,821*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	52

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

### INTERPRETACIÓN

El valor de tau\_b=0,821, lo que significa que la relación entre las variables comparadas es directa y muy fuerte; y al ser el p\_valor=0,000 que resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$  se ha asumido la hipótesis de investigación y se ha rechazado la hipótesis nula, razón por la cual podemos afirmar que, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%, las capacidades gerenciales se relacionan significativamente con la calidad de atención en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017.

### 3.2.2.2. Para la hipótesis específica 1

Hipótesis de investigación (Hi)

Existe relación significativa entre las capacidades gerenciales y el respeto al usuario en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017.

Hipótesis nula (Ho)

No existe relación significativa entre las capacidades gerenciales y el respeto al usuario en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017.

Tabla 11

Distribución de datos según contraste entre capacidades gerenciales y respeto al usuario en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017.

Valores	Capacidades gerenciales				Total		
	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente			
respeto al usuario	Deficiente	Recuento	12	10	0	1	23
		% del total	23,1%	19,2%	0,0%	1,9%	44,2%
	Regular	Recuento	0	20	0	0	20
		% del total	0,0%	38,5%	0,0%	0,0%	38,5%
	Bueno	Recuento	0	0	7	0	7
		% del total	0,0%	0,0%	13,5%	0,0%	13,5%
	Excelente	Recuento	0	0	0	2	2
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%	3,8%
Total		Recuento	12	30	7	3	52
		% del total	23,1%	57,7%	13,5%	5,8%	100,0%

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

## INTERPRETACIÓN

El contraste entre las variables, organizados en la tabla 11, registran que, el 38,5% (20) de encuestados considera que las capacidades gerenciales y el respeto al usuario en ESSALUD, sede Ayacucho son regulares.

Tabla 12

Distribución de datos según resultado de la asociación entre capacidades gerenciales y respeto al usuario en ESSALUD sede Ayacucho 2017.

		Valores	Capacidades gerenciales	respeto al usuario
Tau_b de Kendall	Capacidades gerenciales	Coefficiente de correlación	1,000	,729*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
respeto al usuario	respeto al usuario	Coefficiente de correlación	,729*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

### INTERPRETACIÓN

El valor de tau\_b=0,729, lo que significa que la relación entre las variables comparadas es directa y muy fuerte; y al ser el p\_valor=0,000 que resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$  se ha asumido la hipótesis de investigación y se ha rechazado la hipótesis nula, razón por la cual podemos afirmar que, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%, existe relación significativa entre las capacidades gerenciales y el respeto al usuario en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017.

### 3.2.2.3. Para la hipótesis específica 2

Hipótesis de investigación (Hi)

Existe relación significativa entre las competencias gerenciales y el sistema de comunicación en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017.

Hipótesis nula (Ho)

No existe relación significativa entre las competencias gerenciales y el sistema de comunicación en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017.

Tabla 13

Distribución de datos según contraste entre capacidades gerenciales y respecto al usuario en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017.

Valores	Capacidades gerenciales				Total		
	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente			
sistema de comunicac ión	Deficiente	Recuento	12	2	0	1	15
		% del total	23,1%	3,8%	0,0%	1,9%	28,8%
	Regular	Recuento	0	24	0	0	24
		% del total	0,0%	46,2%	0,0%	0,0%	46,2%
	Bueno	Recuento	0	4	7	1	12
		% del total	0,0%	7,7%	13,5%	1,9%	23,1%
	Excelente	Recuento	0	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%
Total		Recuento	12	30	7	3	52
		% del total	23,1%	57,7%	13,5%	5,8%	100,0%

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

## INTERPRETACIÓN

El contraste entre las variables, organizados en la tabla 13, registran que, el 46,2% (24) de encuestados considera que las capacidades gerenciales y el sistema de comunicación en ESSALUD, sede Ayacucho son regulares.

Tabla 14

Distribución de datos según resultado de la asociación entre capacidades gerenciales y sistema de comunicación en ESSALUD sede Ayacucho 2017.

Valores		Capacidades gerenciales	sistema de comunicación
Tau_b de Kendall	Capacidades gerenciales	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,779*
		N	,000
			52
	sistema de comunicación	Coefficiente de correlación	,779*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			52

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

### INTERPRETACIÓN

El valor de tau\_b=0,779, lo que significa que la relación entre las variables comparadas es directa y muy fuerte; y al ser el p\_valor=0,000 que resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$  se ha asumido la hipótesis de investigación y se ha rechazado la hipótesis nula, razón por la cual podemos afirmar que, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%, existe relación significativa entre las competencias gerenciales y el sistema de comunicación en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017.

### 3.2.2.4. Para la hipótesis específica 3

Hipótesis de investigación (Hi)

Existe relación significativa entre las competencias gerenciales y la eficacia del servicio en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017.

Hipótesis nula (Ho)

No existe relación significativa entre las competencias gerenciales y la eficacia del servicio en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017.

Tabla 15

Distribución de datos según contraste entre capacidades gerenciales y eficacia del servicio en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017.

Valores			Capacidades gerenciales				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
eficacia del servicio	Deficiente	Recuento	12	7	2	0	21
		% del total	23,1%	13,5%	3,8%	0,0%	40,4%
	Regular	Recuento	0	20	0	0	20
		% del total	0,0%	38,5%	0,0%	0,0%	38,5%
	Bueno	Recuento	0	1	5	0	6
		% del total	0,0%	1,9%	9,6%	0,0%	11,5%
	Excelente	Recuento	0	2	0	3	5
		% del total	0,0%	3,8%	0,0%	5,8%	9,6%
Total		Recuento	12	30	7	3	52
		% del total	23,1%	57,7%	13,5%	5,8%	100,0%

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

## INTERPRETACIÓN

El contraste entre las variables, organizados en la tabla 15, registran que, el 38,5% (20) de encuestados considera que las capacidades gerenciales y la eficacia del servicio en ESSALUD sede Ayacucho, son regulares.

Tabla 16

Distribución de datos según resultado de la asociación entre capacidades gerenciales y eficacia del servicio en ESSALUD sede Ayacucho 2017.

Valores		Capacidades gerenciales	eficacia del servicio
Tau_b de Kendall	Capacidades gerenciales	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,654*
		N	,000
			52
	eficacia del servicio	Coefficiente de correlación	,654*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			52

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

### INTERPRETACIÓN

El valor de tau\_b=0,654, lo que significa que la relación entre las variables comparadas es directa y muy fuerte; y al ser el p\_valor=0,000 que resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$  se ha asumido la hipótesis de investigación y se ha rechazado la hipótesis nula, razón por la cual podemos afirmar que, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%, existe relación significativa entre las competencias gerenciales y la eficacia del servicio en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017.

## **IV. DISCUSIÓN**

A nivel nacional y en forma reiterativa, el servicio que presta ESSALUD es observada, por los usuarios, debido a que esta entidad nos satisface las expectativas y las demandas de las personas que acuden a este establecimiento, siendo el maltrato al usuario, la demora en la atención, la ineficacia del servicio que presta y la falta de sistemas de comunicación los que continuamente son motivo de reclamo.

Las entidades de salud, respecto a la atención de los usuarios, deben responder a exigencias y normas estandarizadas, por lo que actualmente existe una reingeniería respecto a la organización y dirección de los establecimientos de salud, las mismas que compromete la formación y capacitación del personal responsable de dirigirlos bajo criterios teóricos y procedimentales de capacidades gerencial, competencias directivas, planificación prospectiva y gestión de los recursos humanos, en ese sentido, el estudio realizado nos muestra la relación directa entre estas variables y dimensiones.

La discusión comprende el análisis del comportamiento del fenómeno estudiado en base a la comparación de los resultados registrados en nuestro estudio con los alcanzado en los antecedentes, en ese sentido, consideramos necesario esta parte del informe final de tesis de la siguiente manera:

Los resultados registrados en la tabla 1 consideran que 57,7% (30) de encuestados opinan que las capacidades gerenciales en ESSALUD sede Ayacucho son regulares; y el 23,1% (12) sostiene que son deficientes, confirmando los resultados obtenidos Martínez (2015) quien en su tesis titulado: Calidad de atención en el seguro social del Municipio de Chiapas, México, afirma que, que el 68% de los encuestados consideran que la atención a los pacientes es pésima, debido a que no se cuentan con personal profesional, tampoco con los equipos necesarios, aparte de ello no existen las condiciones afectivas que posibilite una atención de calidad.

Lo señalado es corroborado por Rivas (2014) quien sostiene que las capacidades gerenciales tienen su origen en la necesidad que tienen las empresas

para ofrecer sus productos o servicios en el mercado mundial, la misma que se caracteriza por la creciente y vertiginosa ola de competencia en todos los niveles

Es preciso manifestar que las capacidades gerenciales implican el conocimiento teórico y práctico de manejo de personal, planificación prospectiva, competencias directivas, imagen institucional y otras dimensiones, que en la sede tomada como área de estudio no se percibe objetivamente, por lo que la mayoría de los trabajadores considera que las capacidades gerenciales no se evidencian en la calidad de atención que brinda este establecimiento a los usuarios.

Los resultados registrados en la tabla 4 consideran que 50,0% (26) de encuestados opinan que la calidad de atención en ESSALUD sede Ayacucho es regular; y el 25,0% (13) sostiene que es deficiente, confirmando los resultados obtenidos por Tenorio (2015) titulado: Satisfacción del usuario en los servicios de salud en el Seguro Comunitario de Lara, Venezuela, cuando afirma que, existen observaciones frecuentes de parte de los usuarios externos a la pésima atención que reciben en los servicios comunitarios, debido a la carencia de profesionales especializados, así como a las limitaciones de equipamiento e infraestructura, las mismas que se reflejan en el maltrato que reciben los usuarios, en razón a que los trabajadores de dichas dependencias no muestran predisposición para realizar con esmero y dedicación su labor.

Los usuarios externos de un establecimiento de salud, son lo que en valoran la calidad del servicio que se les ofrece, en ese sentido, coincidimos con Johnson (2014) cuando sostiene que la prestación del servicio de salud que satisface y supera las expectativas de los usuarios en la medida que se atiende con celeridad, buen trato y con la amabilidad que todo servicio de salud demanda.

Es común observar que el servicio que brinda ESSALUD en casi todo el país es observado frecuentemente, lo que evidencia que existen serias limitaciones en la implementación de métodos y estrategias relacionadas a las capacidades gerenciales, por lo que muchos de los servicios que presta esta entidad no satisfacen plenamente a los usuarios, lo que genera malestar y reclamos por parte de las personas que acuden a este establecimiento de salud.

Los resultados registrados en la tabla 5 consideran que 44,2% (23) de encuestados opinan que el respeto al usuario en ESSALUD sede Ayacucho es deficiente; y el 38,5% (20) sostiene que es regular, confirmando los resultados obtenidos Pineda (2015) quien en su tesis titulado: Calidad de atención en ESSALUD, sede Lambayeque y las competencias laborales, afirma que, existen muchas denuncias sobre la pésima atención que reciben los usuarios de ESSALUD sede Lambayeque, debido a que el personal que labora en dicho nosocomio no muestra interés y buen trato a los pacientes, por lo que es necesario realizar e implementar estrategias que permita desarrollar las habilidades sociales de los profesionales que laboran en dicha dependencia.

Los servicios que presta la entidad de ESSALUD a nivel nacional es motivo de reclamos y denuncias por parte de los usuarios, esto nos permite inferir que existen problemas a nivel de la planificación organización y sistemas de control, por lo que coincidimos con Alarcón (2013) para quien la atención en salud, se basa en estándares internacionales que han sido adecuados convenientemente a nuestra realidad, por lo que es necesario que los trabajadores del sector salud tengan moderado los propósitos de estas políticas a fin de satisfacer y alcanzar las expectativas de los usuarios en los distintos establecimientos de salud de todo el país.

Es preocupante notar que el mayor porcentaje de observaciones y reclamos que se registran en ESSALUD, no solo en nuestra localidad, sino en todo el país, es el maltrato que reciben los usuarios por parte del personal que labora en este establecimiento, lo que permite inferir que hasta la fecha, los responsables de dirigir esta institución, no implementan estrategias vinculadas a las competencias gerenciales, las mismas que priorizan indicadores de trato al usuario, satisfacción y la superación de las expectativas de las personas que acuden recibir el servicio que la entidad presta, por ello es que hasta la fecha este aspecto del maltrato a los usuarios en ESSALUD, no ha sido superado

Los resultados registrados en la tabla 6 consideran que 46,2% (24) de encuestados opinan que los sistemas de comunicación en ESSALUD sede Ayacucho es regular; y el 28,8% (15) sostiene que es deficiente, confirmando los

resultados obtenidos por Gamarra (2015) quien en su tesis: Planificación prospectiva y calidad de atención en la sede de ESSALUD-Cusco en el año 2015, afirma que, el 64% de los encuestados consideran que la atención en la sede de ESSALUD, Cusco, no es del todo adecuado, por lo que no satisface las expectativas de los usuarios, haciendo notar que la observación más frecuente que realizan los usuarios es el trato inhumano con el que se les atiende.

En base a los resultados obtenidos podemos precisar que en los establecimientos de ESSALUD se puede observar que no existe un flujograma eficiente para orientar los procedimientos que debe seguir el usuario para ser atendido con la celeridad que el caso amerita, en ese sentido los sistemas de comunicación implementados por esta sede no son prácticos, sino que, en muchos casos confunden a los usuarios, por lo que es necesario que a nivel de la aplicación de estrategias vinculados a las capacidades gerenciales se organice sistemáticamente los sistemas de comunicación que permitan agilizar y atender con la eficiencia y eficacia que los estándares de calidad de atención de la salud exigen.

Los resultados registrados en la tabla 7 consideran que 40,4% (21) de encuestados opinan que la eficacia del servicio en ESSALUD sede Ayacucho es deficiente; y el 38,5% (20) sostiene que es regular, confirmando los resultados obtenidos Cárdenas (2016) quien en su tesis titulado: Competencias directivas y Calidad de atención en la sede ESSALUD de Ayacucho en el año 2016, afirma que, existe correlación directa fuerte entre las variables, en la medida que el valor de  $\tau_b=0,758$ , lo que significa que existen problemas en la organización gerencial de ESSALUD, sede Ayacucho, lo que genera que la calidad de atención sea observada continuamente por los usuarios, quienes reclaman que el maltrato y la falta de sistemas de comunicación, así como la demora en la atención es recurrente.

Actualmente la eficacia es un término que sostiene la metodología y estrategia de las capacidades gerenciales, la misma que está vinculada a lograr los objetivos con los recursos que se cuentan, en ese sentido, la mayoría de los encuestados considera que el servicio que esta entidad presta no es eficaz, por lo tanto no logra satisfacer las expectativas de los usuarios, pese a que cuenta con

recursos humanos y materiales, lo que significa que al interior de esta institución existen limitaciones para organizar y maximizar los recursos con los que cuenta, las mismas que deberían asegurar la calidad de atención a los usuarios, pero esto no se logra porque existen falencias y competencias del tipo gerencial por parte de los funcionarios que dirigen esta institución.

## **V. CONCLUSIONES**

1. Existen suficientes argumentos investigativos y estadísticos que nos permiten afirmar que, con un nivel de confianza del 5% y un intervalo de confianza del 95%, las capacidades gerenciales se relacionan significativamente con la calidad de atención en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017, esto en razón de que el valor de  $\tau_b=0,821$ , lo que significa que la relación entre las variables comparadas es directa y muy fuerte y al ser el  $p\_valor=0,000$  que resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$  se ha asumido la hipótesis de investigación y se ha rechazado la hipótesis nula. (tabla 10)
2. Existen suficientes argumentos investigativos y estadísticos que nos permiten afirmar que, con un nivel de confianza del 5% y un intervalo de confianza del 95%, existe relación significativa entre las capacidades gerenciales y el respeto al usuario en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017, esto en razón de que el valor de  $\tau_b=0,729$ , lo que significa que la relación entre las variables comparadas es directa y muy fuerte; y al ser el  $p\_valor=0,000$  que resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$  se ha asumido la hipótesis de investigación y se ha rechazado la hipótesis nula. (tabla 12)
3. Existen suficientes argumentos investigativos y estadísticos que nos permiten afirmar que, con un nivel de confianza del 5% y un intervalo de confianza del 95%, existe relación significativa entre las competencias gerenciales y el sistema de comunicación en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017, en razón de que el valor de  $\tau_b=0,779$ , lo que significa que la relación entre las variables comparadas es directa y muy fuerte; y al ser el  $p\_valor=0,000$  que resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$  se ha asumido la hipótesis de investigación y se ha rechazado la hipótesis nula. (tabla 14)
4. Existen suficientes argumentos investigativos y estadísticos que nos permiten afirmar que, con un nivel de confianza del 5% y un intervalo de confianza del 95%, existe relación significativa entre las competencias gerenciales y la eficacia del servicio en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017, en razón de que el valor de  $\tau_b=0,654$ , lo que significa que la relación entre las variables comparadas es directa y muy fuerte; y al ser el  $p\_valor=0,000$  que

resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$  se ha asumido la hipótesis de investigación y se ha rechazado la hipótesis nula. (tabla 16)

## **VI. SUGERENCIAS**

1. Es necesario que los responsables de dirigir la sede central de ESSALUD a nivel nacional organicen eventos de perfeccionamiento al personal directivo con la intención de desarrollar sus capacidades gerenciales y directivas, de tal modo que se apliquen estrategias y herramientas técnico y estratégicas en la organización, ejecución, evaluación y control de todos los servicios que brinda esta entidad.
2. Uno de los aspectos esenciales en el servicio de salud es el buen trato al usuario, por lo que se hace imprescindible capacitar a todo el personal sobre habilidades sociales, las mismas que permitan mejorar la calidad de la atención a las personas que acuden a este establecimiento, procurando satisfacer sus necesidades afectivas principalmente.
3. Los sistemas de comunicación en los establecimientos de salud deben caracterizarse de brindar orientación precisa y rápido sobre los procedimientos a seguir para ser atendidos en los diferentes servicios que el usuario requiera, en ese sentido es necesario que los responsables de ESSALUD sede Ayacucho, reorienten sus sistemas de comunicación, para hacerlas más asequibles y amables.
4. Los responsables de ESSALUD sede Ayacucho, deben organizar eventos de capacitación que aborde los ejes temáticos de eficiencia, eficacia y efectividad, porque no solo se trata de hacer bien las cosas, sino que se logre alcanzar las metas y los objetivos trazados con los recursos y los materiales que se tiene.

## **VII. REFERENCIAS**

- Alarcón, S. (2014). *Calidad de la atención en salud. Perspectivas y cambios*. Lima: San Marcos.
- Balboa, M. (2014). *Respeto al usuario y sus implicancia en la calidad de la atención*. Lima: UNFV.
- Cárdenas, J. (2016). *Competencias directivas y Calidad de atención en la sede ESSALUD de Ayacucho en el año 2016*. Ayacucho: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad César Vallejo de Trujillo, Perú.
- Cilloniz, A. (2016). *Competencias gerenciales y calidad del servicio en el Hospital de Apoyo de Sivia, 2016*. Sivia: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad César Vallejo de Trujillo.
- COECOSA. (2012). *Diagnóstico de la calidad del servicio de la salud en el seguro social* (Primera ed.). (MISAEC, Ed.) Quito: MISAEC.
- Fuentes, A. (2015). *Calidad de atención en ESSALUD sede Ayacucho* (Primera ed.). (UNSCH, Ed.) Ayacucho: UNSCH.
- Gamarra, V. (2015). *Planificación prospectiva y calidad de atención en la sede de ESSALUD-Cusco en el año 2015* (Primera ed.). (U. S. Abad, Ed.) Cusco: Universidad San Antonio Abad.
- Gonzales, A. (2014). *Calidad gerencia y desempeño laboral* (Primera ed.). (S. Marcos, Ed.) Lima: San Marcos.
- Hurtado, J. (2016). *Sistemas de control en el desarrollo empresarial*. Lima: San Marcos.
- Jlménez, L. (2012). *Métodos y técnica de investigación social*. Lima: San Marcos.
- Johson, B. (2014). *Gerencia empresarial en los nuevos tiempos*. Ciudad de México: Mc Graw Hill.
- Levin, J. (2014). *Técnicas e instrumentos en la investigación social*. Madrid: Graos.
- López, G. (2015). *Planificación y procesos administrativos*. Lima: San Marcos.

- López, V. (2014). *Calidad del servicio integral en los sistemas del seguro social* (Primera ed.). (MISABO, Ed.) Cochabamba: MISABO.
- Martínez, C. (2015). *Calidad de atención en el seguro social del Municipio de Chiapas, México* (Primera ed.). (U. A. Guadalajara, Ed.) Chiapas: Universidad Autónoma de Guadalajara.
- Miranda, M. (2012). *Accesos a los servicios de salud. Sistema SERQUAL*. Lima: Horizonte.
- Olivera, V. (2014). *Diagnóstico de la calidad de atención en ESSALUD* (Primera ed.). (S. Marcos, Ed.) Lima: San Marcos.
- Pérez, M. (2014). *Calidad del servicio. Eficiencia y eficacia*. Lima: San Marcos.
- Pineda, J. (2015). *Calidad de atención en ESSALUD, sede Lambayeque y las competencias laborales* (Primera ed.). (U. C. Vallejo, Ed.) Lambayeque: Universidad César Vallejo.
- Rivas, J. C. (2014). *Capacidades gerenciales y calidad de atención*. Lima: San Marcos.
- Rivera, G. (2014). *Comunicación corporativa en los sistemas integrales de la salud*. Lima: San Marcos.
- Sánchez, M. d. (2016). *Relación de las capacidades gerenciales y la calidad de atención en los hospitales de la Cuenca de Loja, Ecuador*. Loja: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad de Quito, Ecuador.
- Sulca, M. (2014). *Competencias gerenciales una nueva forma de orientar la administración pública*. Lima: San Marcos.
- Tafur, R. (2012). *Investigación científica universitaria*. Lima: Horizonte.
- Tenorio, M. d. (2015). *Satisfacción del usuario en los servicios de salud en el Seguro Comunitario de Lara, Venezuela* (Primera ed.). (U. d. Caracas, Ed.) Lara: Universidad de Caracas.

Torres, G. (2012). *Investigación científica. Proyectos y tesis de investigación*. Lima: San Marcos.

Tueros, G. (2016). *Competencias gerenciales y nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital Regional de Loreto*. Loreto: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad Nacional de la Amazonía, Perú.

Zavaleta, J. (2013). *Satisfacción del usuario externo en los centros de establecimientos de salud*. Lima: UNMSM.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

### CUESTIONARIO-CAPACIDADES GERENCIALES

Condición	Código	Fecha

**Instrucciones:** A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones, referidos a valorar la capacidad gerencial, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, tenga a bien, por favor, marcar con un aspa, en la hoja de respuestas, en la opción que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN I: PLANIFICACIÓN</b>						
1	La programación de actividades se sustenta en una planificación prospectiva.					
2	Existe una cultura prospectiva para tomar decisiones a nivel institucional					
3	La forma de cómo se dirige la institución se sustenta en una planificación prospectiva.					
4	La mayoría de las decisiones que se asume a nivel institucional tienen sustento estratégico.					
5	La planificación estratégica caracteriza las decisiones asumidas a nivel institucional.					
6	El logro de los objetivos a nivel institucional se debe a la implementación de una planificación estratégica.					
<b>DIMENSIÓN II: DIRECCIÓN</b>						
10	La organización de la institución obedece a criterios técnicos y científicos.					
11	La adecuada organización de la institución, permite el logro de sus objetivos institucionales.					
12	La organización de la institución obedece a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos.					
13	La ejecución de actividades obedece a criterios de planificación.					
14	La ejecución de las actividades permite el logro de los objetivos y las metas institucionales.					
15	La ejecución de las actividades obedece a criterios técnicos.					
16	La evaluación es política institucional.					
17	Existe predisposición de los trabajadores a todo sistema de evaluación.					
18	Los instrumentos que se utilizan en la evaluación fueron socializados oportunamente.					
<b>DIMENSIÓN III: CONTROL</b>						
19	El sistema de control implementado en la institución se viabiliza a nivel interno.					

20	A nivel interno el sistema de control operativiza cada una de las actividades programadas.					
21	El control interno implementado por la institución permite identificar dificultades.					
22	A nivel externo el sistema de control, recoge las necesidades y expectativas de los usuarios externos.					
23	El control externo, permite a la institución registrar las necesidades y expectativas de los usuarios.					
24	Existe la necesidad de sistematizar con mejor criterio el control a nivel externo.					
25	El monitoreo es una política institucional					
26	Los sistemas de monitoreo permiten el logro de los objetivos institucionales.					
27	El monitoreo es efectivo en la medida que permite implementar estrategias para superar las dificultades identificadas.					

## CUESTIONARIO-CALIDAD DE ATENCIÓN

Condición	Código	Fecha

**Instrucciones:** A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones, referidos a valorar la calidad de atención, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, tenga a bien, por favor, marcar con un aspa, en la hoja de respuestas, en la opción que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN I: RESPETO AL USUARIO</b>						
1	La institución cuenta con módulos de consulta					
2	Los módulos de consulta satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios.					
3	Los módulos de consulta están distribuidos estratégicamente en la institución.					
4	La atención que reciben los usuarios se caracteriza por ser directa.					
5	En la mayoría e los casos la atención directa que recibe el usuario externo, satisface sus expectativas.					
6	La atención directa que recibe el usuario externo, se caracteriza por ser pertinente.					
7	La amabilidad en el trato caracteriza la atención que se brinda en la institución.					
8	Existe una política de un buen trato al usuario externo a nivel institucional.					
9	Todos los esfuerzos desplegados por la institución, tienen la intención de tratar amablemente al usuario externo.					
<b>DIMENSIÓN II: SISTEMAS DE COMUNICACIÓN</b>						
10	El acceso a la información es una política institucional.					
11	El acceso a la información no restringe ni condiciona ningún tipo de diferencias.					
12	El acceso a la información es clara y precisa.					
13	La resolución de problemas a nivel de la atención a los usuarios es una práctica institucional.					
14	Existe predisposición por parte del personal en la resolución de problemas en la atención.					
15	La resolución de problemas de los usuarios externos es una tarea permanente a nivel institucional.					
16	Las relaciones entre el personal que labora en la institución y los usuarios son asertivas.					
17	La asertividad es una práctica institucional.					
18	La satisfacción del usuario externo se debe a que se practica frecuentemente la asertividad.					
<b>DIMENSIÓN III: EFICIACIA EN EL SERVICIO</b>						

19	Todos los procedimientos para la atención del usuario externo se encuentran en registrado en el Plan Operativo.					
20	El Plan Operativo considera mecanismos y estrategias para viabilizar una atención de calidad.					
21	El plan operativo recoge las necesidades y expectativas del usuario externo e interno.					
22	Toda la organización a nivel institucional obedece a un plan estratégico.					
23	El plan estratégico establece procesos y procedimientos para asegurar la calidad del servicio ofrecido.					
24	El plan estratégico ha sido elaborado en forma participativa por todo el personal que labora en la institución.					
25	El plan estratégico comprende mecanismos de evaluación y control.					
26	El plan estratégico guía la organización, desarrollo y evaluación de cada una de las actividades.					
27	El plan estratégico acoge la misión y visión de la institución en función de las necesidades del usuario externo e interno de la institución.					

ANEXO 2: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

MATRIZ - ÍTEM TOTAL  
INSTRUMENTO - CUESTIONARIO PARA CAPACIDADES GERENCIALES

	NÚMERO DE ÍTEMS																											TOTAL	PEARSON	CONDICIÓN
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27			
1	3	5	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	71	0.45	Válido
2	2	3	3	2	4	5	5	5	3	4	2	5	5	5	5	3	4	2	2	4	5	5	5	5	3	4	2	102	0.39	Válido
3	3	2	2	3	5	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	3	74	0.48	Válido
4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	72	0.57	Válido
5	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	97	0.68	Válido
6	3	3	4	3	2	3	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	3	3	2	3	4	5	5	5	5	3	105	0.69	Válido
7	3	2	5	5	3	3	3	3	2	3	5	3	3	3	3	2	3	5	5	3	3	3	3	3	2	3	5	89	0.45	Válido
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	88	0.44	Válido
9	3	3	1	3	5	5	1	3	3	1	3	5	1	3	3	3	1	3	3	5	5	1	3	3	3	1	3	88	0.60	Válido
10	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	103	0.47	Válido
11	3	2	2	3	2	3	2	3	5	5	5	3	2	3	3	5	5	5	3	2	3	2	3	3	5	5	5	92	0.36	Válido
12	2	3	5	5	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	5	3	2	3	2	2	3	3	2	75	0.38	Válido
13	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	68	0.41	Válido
14	3	3	2	4	5	3	2	4	3	2	3	3	2	4	4	3	2	3	4	5	3	2	4	4	3	2	3	85	0.39	Válido
15	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	115	0.48	Válido
16	3	3	4	3	2	3	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	3	3	2	3	4	5	5	5	5	3	105	0.57	Válido
17	3	2	5	5	3	3	3	3	2	3	5	3	3	3	3	2	3	5	5	3	3	3	3	3	2	3	5	89	0.68	Válido
18	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	88	0.69	Válido
19	3	3	1	3	5	5	1	3	3	1	3	5	1	3	3	3	1	3	3	5	5	1	3	3	3	1	3	77	0.41	Válido
20	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	103	0.51	Válido
21	3	2	2	3	2	3	2	3	5	5	5	3	2	3	3	5	5	5	3	2	3	2	3	3	5	5	5	92	0.33	Válido
22	2	3	5	5	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	5	3	2	3	2	2	3	3	2	75	0.29	Válido
23	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	68	0.49	Válido

24	3	3	2	4	5	3	2	4	3	2	3	3	2	4	4	3	2	3	4	5	3	2	4	4	3	2	3	85	0.54	Válido
25	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	115	0.39	Válido
26	3	2	2	3	2	3	2	3	5	5	5	3	2	3	3	5	5	5	3	2	3	2	3	3	5	5	5	92	0.48	Válido
27	2	3	5	5	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	5	3	2	3	2	2	3	3	2	75	0.57	Válido
28	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	68	0.68	Válido
29	3	3	2	4	5	3	2	4	3	2	3	3	2	4	4	3	2	3	4	5	3	2	4	4	3	2	3	85	0.69	Válido
30	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	115	0.79	Válido

## CONFIABILIDAD

Resumen del procesamiento de los casos			Estadísticos de fiabilidad		
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válidos	30	100,0	,876	27
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0		
	Total	30	100,0		
a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.					

**MATRIZ - ÍTEM TOTAL**  
**INSTRUMENTO - CUESTIONARIO PARA MEDIR CALIDAD DE ATENCIÓN**

	NÚMERO DE ÍTEMS																											TOTAL	PEARSON	CONDICIÓN	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27				
N° DE PARTICIPANTES	1	3	5	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	70	0.68	Válido	
	2	2	3	3	2	4	5	5	5	3	4	2	5	5	5	3	4	2	2	4	5	4	5	5	5	3	4	104	0.67	Válido	
	3	3	2	2	3	5	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	5	3	5	3	2	3	2	2	76	0.45	Válido
	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	71	0.51	Válido
	5	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	101	0.59	Válido
	6	3	3	4	3	2	3	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	3	3	2	3	2	3	4	5	5	5	102	0.57	Válido
	7	3	2	5	5	3	3	3	3	2	3	5	3	3	3	3	2	3	5	5	3	3	3	3	3	3	2	3	87	0.61	Válido
	8	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	87	0.48	Válido
	9	3	3	1	3	5	5	1	3	3	1	3	5	1	3	3	3	1	3	3	5	5	5	5	1	3	3	1	87	0.47	Válido
	10	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	3	5	5	5	3	3	103	0.51	Válido
	11	3	2	2	3	2	3	2	3	5	5	5	3	2	3	3	5	5	5	3	2	3	2	3	2	3	5	5	89	0.49	Válido
	12	2	3	5	5	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	5	3	2	3	2	3	2	3	3	76	0.38	Válido
	13	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	67	0.41	Válido
	14	3	3	2	4	5	3	2	4	3	2	3	3	2	4	4	3	2	3	4	5	3	5	3	2	4	3	2	86	0.39	Válido
	15	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	115	0.48	Válido
	16	3	3	4	3	2	3	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	3	3	2	3	2	3	4	5	5	5	102	0.57	Válido
	17	3	2	5	5	3	3	3	3	2	3	5	3	3	3	3	2	3	5	5	3	3	3	3	3	3	2	3	87	0.68	Válido
	18	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	87	0.69	Válido
	19	3	3	1	3	5	5	1	3	3	1	3	5	1	3	3	3	1	3	3	5	5	5	5	1	3	3	1	81	0.41	Válido
	20	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	3	5	5	5	3	3	103	0.51	Válido
	21	3	2	2	3	2	3	2	3	5	5	5	3	2	3	3	5	5	5	3	2	3	2	3	2	3	5	5	89	0.68	Válido
	22	2	3	5	5	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	5	3	2	3	2	3	2	3	3	76	0.67	Válido
	23	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	67	0.45	Válido
	24	3	3	2	4	5	3	2	4	3	2	3	3	2	4	4	3	2	3	4	5	3	5	3	2	4	3	2	86	0.51	Válido
	25	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	115	0.59	Válido

26	3	2	2	3	2	3	2	3	5	5	5	3	2	3	3	5	5	5	3	2	3	2	3	2	3	5	5	89	0.57	Válido
27	2	3	5	5	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	5	3	2	3	2	3	2	3	3	76	0.61	Válido
28	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	67	0.48	Válido
29	3	3	2	4	5	3	2	4	3	2	3	3	2	4	4	3	2	3	4	5	3	5	3	2	4	3	2	86	0.47	Válido
30	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	115	0.51	Válido

## CONFIABILIDAD

Resumen del procesamiento de los casos				Estadísticos de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válidos	30	100,0	,829	27
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0		
	Total	30	100,0		
<p>a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.</p>					

### ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: CAPACIDADES GERENCIALES Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN ESSALUD. AYACUCHO 2017

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>General</b></p> <p>¿Cómo las capacidades gerenciales se relacionan con la calidad de atención en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017?</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>¿Qué relación existe entre las capacidades gerenciales y el respeto al usuario en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre las competencias gerenciales y el sistema de comunicación en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre las competencias gerenciales y la eficacia del servicio en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017?</p>	<p><b>General</b></p> <p>Analizar la relación que existe entre las capacidades gerenciales y la calidad de atención en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017.</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre las capacidades gerenciales y el respeto al usuario en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre las competencias gerenciales y el sistema de comunicación en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre las competencias gerenciales y la eficacia del servicio en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017.</p>	<p>General</p> <p>Las capacidades gerenciales se relacionan significativamente con la calidad de atención en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017.</p> <p><b>Específicas</b></p> <p>Existe relación significativa entre las capacidades gerenciales y el respeto al usuario en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre las competencias gerenciales y el sistema de comunicación en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre las competencias gerenciales y la eficacia del servicio en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017.</p>	<p>Variable 1: Capacidades gerenciales.</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planificación</li> <li>✓ Dirección</li> <li>✓ Control.</li> </ul> <p>Variable 2: Calidad de atención</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Respeto al usuario</li> <li>Sistema de comunicación</li> <li>Eficacia del servicio</li> </ul>	<p>Tipo de investigación: No experimental</p> <p>Nivel de investigación: Relacional</p> <p>Método de investigación: Cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     M --- O1     M --- O2     O1 --- r --- O2             </pre> </div> <p>Población 70 trabajadores de ESSALUD sede Ayacucho.</p> <p>Muestra: 52 unidades de estudio.</p> <p>Técnicas e instrumentos Encuesta Cuestionario</p>

				Análisis e interpretación de datos Tablas Gráficos Estadígrafos de correlación
--	--	--	--	---