



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión Institucional y Calidad de Atención en la Micro Red  
San José de Secce, Distrito Santillana, Huanta-2017.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:**

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

**AUTORA:**

Br. Escalante Altamirano Eddy Mariela

**ASESOR:**

Dr. González González Dionisio Godofredo

**SECCIÓN:**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión del Talento Humano

PERÚ – 2018

## Dedicatoria

*Dedico esta tesis primeramente a Dios, por la vida, salud y por permitirme realizar este sueño y en especial a toda mi familia: A mis padres quienes me dieron la vida, a lo que soy ahora como persona, mis valores, mis principios y mi perseverancia.*

*A mis hermanos por estar siempre en los momentos más difíciles, sus consejos y sobre todo su amor y cariño para seguir superándome día a día.*

*A mi hijo que es mi motor y motivo para seguir adelante.*

*A todos ellos se los agradezco desde el fondo de mi corazón.*

## **Agradecimiento**

*Agradezco a Dios quien me dio todos los recursos para escalar un peldaño más en mi vida académica; guiándome y fortaleciéndome día a día.*

*Mi agradecimiento a la Jefatura de la M.R. San José de Secce, por haberme permitido realizar el desarrollo de mi tesis.*

*Un agradecimiento especial con gratitud y reconocimiento al profesor Mg. Godofredo González González, por su aporte por su capacidad para guiar mis ideas y apoyarme bajo su dirección en el desarrollo y culminación de la presente tesis.*

*Un agradecimiento especial a todos los profesores de la Escuela de Postgrado en la Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo de Trujillo por todos los conocimientos y orientación impartidos a lo largo de nuestra formación académica profesional.*

*Y para finalizar, también agradezco a todos los que fueron mis compañeros de clase durante todos los ciclos de la Universidad ya que, gracias a su amistad, apoyo incondicional se ha logrado un alto porcentaje a mis ganas de seguir adelante en mi carrera profesional.*

## Presentación

Señores Miembros del Jurado evaluador, pongo a vuestra disposición la tesis titulada. **“Gestión Institucional y calidad de atención en la Micro Red San José de Secce, Distrito Santillana, Huanta2017”** el mismo que ha sido ejecutado con la finalidad de determinar el grado de relación que exista entre la gestión institucional con la calidad de atención de la institución en estudio; en tal sentido la presente tesis está estructurada en siete capítulos:

El primer capítulo que corresponde a la introducción se referencia a los antecedentes, la fundamentación teórica, la justificación, el problema, la hipótesis y los objetivos que determinan el fin y razón de ser de trabajo de investigación.

El segundo capítulo que corresponde al marco metodológico donde se hace referencia al plan de investigación que permitió cumplir con ciertos parámetros en el marco científico; En el tercer capítulo se muestran los resultados obtenidos producto del análisis cuantitativo ejecutado. En el cuarto capítulo que contiene la discusión se interpreta y analiza los hallazgos obtenidos, su implicancia y verificación de las hipótesis; en el capítulo cinco se evidencia las conclusiones donde se dan respuesta a las interrogantes expuestas en el trabajo de investigación. En el capítulo seis se dan las recomendaciones y se proponen soluciones al problema investigado y el capítulo siete contiene las referencias bibliográficas donde se muestra el material bibliográfico citado en el marco teórico.

Finalmente, encontramos los anexos que están constituidos por informaciones auxiliares que evidencian la veracidad del trabajo de investigación. Por lo expuesto, dando cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública”; esperando sus importantes aportes a través de sus observaciones que contribuirán a la mejoría de la presente tesis, de tal forma cumplir con los requisitos que merezca su aprobación.

La Autora.

## Índice

Página del Jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	v
Presentación .....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	23
2.1.1. Satisfacción de los usuarios. ....	35
1.4. Formulación del problema.....	44
1.5. Justificación del estudio .....	44
1.6. Hipótesis .....	45
1.7. Objetivos .....	46
II. MÉTODO.....	47
2.1. Diseño de estudio .....	47
2.2. Variables – Operacionalización.....	48
2.3. Población y muestra.....	51
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	52
2.5. Métodos de análisis de datos.....	54
2.6. Aspectos éticos .....	54
III. RESULTADOS .....	56

IV. DISCUSIÓN.....	64
V. CONCLUSIONES.....	66
VI. RECOMENDACIONES .....	68
VII. REFERENCIAS .....	69
ANEXOS .....	77
Anexo 01. Cuestionario sobre Gestión institucional.....	78
Anexo 02. Cuestionario sobre Calidad de Atención .....	81
Anexo 03: Matriz de validación .....	83
Anexo 04: Matriz de validación de instrumentos.....	87
Anexo 05 Matriz de consistencia .....	88
Anexo 06: Alfa de Crombach: Gestión institucional .....	90
Anexo 07: Alfa de Crombach: Calidad de atención.....	91

## Índice de tablas

Tabla 1. <i>Escala SERVQUAL</i> .....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2. Dimensiones y atributos o parámetros, para medir a calidad desde la percepción del usuario. ....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 3. Operacionalización de variable independiente .....	48
Tabla 4. Operacionalización variable dependiente. .	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 5. Análisis de Confiabilidad: Gestión institucional	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 6. Análisis de Confiabilidad: Calidad de atención	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 7. Frecuencia de la Gestión institucional en la micro red san José de Secce, distrito Santillana, Huanta.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 8. Frecuencia de la Calidad de atención en la micro red san José de Secce, distrito Santillana, Huanta, 2017 .....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 9. Prueba de Normalidad.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 10. Prueba de Hipótesis General .....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 11. Prueba de hipótesis 1: Organización y Calidad de Atención .....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 12. Prueba de hipótesis 2: Liderazgo y calidad de Atención .....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 13. Prueba de hipótesis 3: Evaluación y calidad de Atención .....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 14. Prueba de hipótesis 4: Investigación y calidad de Atención .....	¡Error! Marcador no definido.

## Índice de figuras

Figura 1. Gestión institucional en la micro red san José de Secce, Huanta .....	56
Figura 2. Calidad de atención en la micro red san José de Secce, Huanta .....	57

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión institucional y calidad de atención en la micro red san José de Secce, distrito Santillana, Huanta”, tiene como objetivo general determinar si la Gestión Institucional se relaciona con la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta, 2017. Para ello, se tomó como muestra a los 319 usuarios externos entre las edades de 18 y 60 años, bajo ese criterio se tomó como diseño de investigación corresponde no experimental descriptiva – correlacional transversal, ya que se describió el comportamiento de cada una de las variables y en la que se determinó la relación significativa y positiva entre ellas. Para llegar a concluir hay suficientes datos para aseverar que la gestión institucional se relaciona de manera significativa con la calidad de atención de los usuarios, se llegó a comprobar mediante la prueba no paramétrica Rho Spearman, ya que el valor “r” es 0,766; asimismo se ejecutó la contratación de hipótesis la cual permitió llegar a la decisión de aceptar la hipótesis de la investigación. De esta manera se concluye que ante un adecuado manejo gestión institucional traería consigo una alta calidad de atención a los usuarios de la Micro Red San José de Sección.

**Palabras Claves:** Gestión institucional, calidad de atención de Investigación.

## ABSTRACT

The present research entitled "The institutional management and quality of care in the micro network San José de Secce, Santillana district, Huanta", has as a general objective to determine if the Institutional Management is related to the quality of attention in the San José Micro Network. Secce Santillana district, Huanta, 2017. To this end, the 319 external users between the ages of 18 and 60 years were taken as a sample, using this criterion as a research design corresponding to a Descriptive - Correlational, since the behavior of each of the variables and in which the significant and positive relationship between them was determined. In order to conclude that there is sufficient evidence to affirm that institutional management is significantly related to the quality of care, it was verified by the nonparametric Rho Spearman test, since the "r" value is 0.766; the hiring of hypotheses was also executed, which allowed to reach the decision to accept the hypothesis of the investigation. In this way, it is concluded that before an adequate management, institutional management would bring a high quality of attention to the users of the Micro San José de Section Network.

Keywords: Institutional management, quality of attention and Research

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

Diversos estudios manifiestan que la gestión institucional es una de las herramientas más importantes dentro de las diferentes empresas e instituciones, pues permite el manejo adecuado de las actividades. Tal como lo menciona Munch (2010), la gestión institucional es la función corporativa y completa de todos los esfuerzos y actividades de una organización, puesto que permite el desarrollo de actividades que comprueban el desarrollo de un proceso, bajo una finalidad definitiva, es por ello que la gestión se utiliza con mucha periodicidad. En este sentido se dice que una adecuada gestión institucional conlleva a ofrecer una buena calidad de atención. Y de caso contrario la baja calidad de atención implica inadecuada gestión.

La problemática de esta investigación radica en la deficiente gestión institucional en el sector salud y la mala calidad en el servicio de atención. Pues si bien es cierto que una buena organización, debe haber capacidad de liderazgo, evaluación e investigación que conlleve al buen direccionamiento y coordinación de la Gestión Institucional, no se ha visto una buena gestión lo que repercute a no brindar una adecuada atención a los usuarios.

Bajo este contexto, hoy en día, se puede mencionar que existe una población vulnerable que requiere calidad de atención; pues si bien es cierto que una atención de calidad es la base para los que prestan servicios, y que está orientado a conceder seguridad a los pacientes, ello en lo posible de evitar riesgos. La calidad de atención es muy sustancial porque garantiza a obtener un beneficio máximo tanto para el paciente como para la institución, este último como fomentar la mayor rentabilidad en la institución.

El problema que atraviesa el Perú, en el sector salud es un tema que está teniendo un gran ámbito de estudio. El sector salud, actualmente es visto de forma negativa, debido a que existe mala calidad de atención hacia los pacientes, esto se evidencia con frecuentes negligencias como el maltrato hacia el paciente, esto según el Diario El Comercio (2014), en la que se

presentó un informe por la Defensoría del Pueblo, donde se manifiesta que el 33% de los pacientes manifiestan que la atención en los centros de salud es condicionada por un pago previo. Probablemente el problema no sea por la falta de recursos, sino la inadecuada gestión y la mala calidad de atención a los usuarios.

En el ámbito local, que hoy es tema de estudio, que, mediante un estudio observacional, se ha visto que la micro Red San José de Secce, distrito Santillana, Huanta, ubicado en el Departamento de Ayacucho, presenta deficiencias en cuanto a su gestión institucional y la calidad de atención. Pues, la baja calidad de atención hace que la organización se vuelva frágil a situaciones que la afectarían, y que además viene logrando el mejor uso de recursos escasos que existen por no haber un control adecuado; configurándose en una deficiencia institucional. De esta forma la institución no llega a cumplir con lo propuesto. Asimismo, al necesitar mejoramiento de organización, liderazgo, evaluación, este no llega a mejorar las productividades del personal, en cuanto a sus costos y beneficios. Fomentando en ellos posiblemente desanimo de querer trabajar y por ende no brindar una atención hacia los pacientes. De continuar con esa situación la institución no podrá tener una gestión eficiente y eficaz en la micro Red San José de Secce, distrito Santillana, con lo cual el Centro de Salud mencionado no aprovechará sus oportunidades y fortalezas para cumplir con sus metas. Asimismo, se ha visto que no existe capacidad de liderazgo de las diferentes áreas conllevando a que no se brinde buena calidad de atención a sus usuarios, y la falta de organización entre los trabajadores hace que no tengan formación en cuanto a sus funciones.

En este trabajo de investigación se apreciará la mejora de calidad de atención fortaleciendo la organización, liderazgo, evaluación e investigación, el cual será la solución a las falencias en tales áreas, y hacer un mejoramiento de la gestión en la institución por medio de ciertos mecanismos. De esta manera se optimizará la coordinación y dirección de la institución, además de la economía, efectividad y eficiencia de la administración, encontrando las problemáticas y de esta manera hacer recomendaciones para su mejora. Por lo que es necesario e imprescindible que el sector salud incorpore personal

con ideas y voluntad seguro para hacer cambios importantes, que permitan mejorar la atención, la cobertura, oportunidad, calidad, trato y en específico que asienten combatir la corrupción.

## **1.2. Trabajos previos**

### **Internacional**

Salinas (2005) en su investigación titulada “Gestión de calidad de los servicios de apoyo de salud” (tesis pos grado) de la Universidad de Chile- Chile, indica que en base a los intercambios comerciales de gran envergadura que se originaron por la globalización en la economía, la calidad en los servicios tomó bastante importancia. En nuestros tiempos la calidad está dentro de acciones no favorables de la industria en manufacturación, los cuales son la comercialización o el servicio. En este sentido, se puede decir que el área de los servicios, trata de aquellos elementos que no son visibles y por ello evaluarlo es un tanto dificultoso. El concepto de “calidad” se ha llegado hasta la Administración Pública contrariamente a sus inicios, basada principalmente en las organizaciones privadas. Con las nuevas políticas en salud debido a la globalización, se pone de urgencia tomar medidas que den satisfacción en los servicios de salud gracias a calidad, alcanzando las expectativas y necesidades de los usuarios. Se tiene en cuenta que el beneficiario de este tipo de servicio es complejo porque se considera al todo en conjunto de su ser, considerando que para que un usuario alcance el bienestar se ha hecho extensos estudios de los padecimientos del hombre. Chile ha tomado la iniciativa recientemente de estudiar la calidad de los servicios en salud de un modo integral, de lo que antes era de interés de otros rubros.

García, (2011) “Evaluación de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital general del ISSS abril a junio del año 2011.”, de la Universidad de San Salvador (maestría en gestión hospitalaria )San Salvador, objetivo Evaluar la Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia del Hospital General del ISSS; Es un estudio descriptivo de carácter evaluativo, en el que se evalúa la calidad de atención a partir de la percepción que los usuarios tienen de la atención brindada en la Emergencia del Hospital

General. Se consideró encuestar al 10% del promedio de atenciones prestadas durante 5 días a usuarios externos y al 25% del personal de Emergencia. Menciona que el área de emergencia es una de las más complejas en los centros de salud con seguro social, el cual llega a cumplir con la necesidad del usuario asegurado. El aumento paulatino de la atención en salud ha hecho que se busque mejorar los servicios de salud, minimizando las quejas o mejorar la perspectiva que tienen los usuarios del sistema de salud con seguro social. El análisis de la calidad técnica mostró una baja credibilidad y desconfianza con respecto a los tratamientos que se dieron, llegando al 65% de aceptación del total de entrevistados. A pesar a que el 88% del total de los beneficiarios estuvieron satisfechos con los servicios del personal de medicina.

Chindoy (2006) en su tesis titulada “Propuesta para la implementación de un sistema de gestión de la calidad de la ESE. hospital San Lorenzo de liborina - Antioquia, con énfasis en procesos administrativos en el año 2006”, (tesis pos grado) de la Universidad de Antioquia Colombia - Medellín, menciona que la E.S.E. Hospital San Lorenzo, ofrece la oportunidad mediante un convenio interinstitucional (E.S.E Hospital San Lorenzo y la Facultad Nacional de Salud Pública – Universidad de Antioquia) de ampliar la propuesta para la implementación de un sistema de gestión de la calidad de la E.S.E. Hospital San Lorenzo de Liborina - Antioquia, con el énfasis de procesos administrativos para el año 2006. Bajo este contexto, el proyecto logra, “dentro de la propuesta” puntualizar el proceso de direccionamiento estratégico y de apoyo; esto con su pertinente determinación, los documentos de los procesos que se necesitan para el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad. Para ello, se tomó como referido a la metodología de la norma ISO 9001: 2000. Por tanto, para desarrollar excelentemente los procesos no sólo el área gerencial y administrativa deben estar involucradas sino además el personal asistencial, especialmente los que se relacionan directamente con los clientes, siempre y cuando se esté buscando la eficiencia de la gestión y en los servicios. En conclusión, las organizaciones tienen que garantizar que exista calidad,

competitividad y oportunidad para desarrollar sus tareas para cumplir con sus responsabilidades reglamentadas.

Vinueza (2011) en su tesis titulada “El control interno y su incidencia en la gestión institucional en la junta provincial de la Cruz Roja de Tungurahua, segundo semestre del 2010.” (Tesis pos grado) de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. La institución no maneja un proceso de coordinación y control interno que le permita generar la información necesaria para atender eficientemente las necesidades del usuario. Asimismo, no se ha generado un desarrollo de destrezas y habilidades participativas que permita comparar el cumplimiento de los objetivos ejecutados versus lo planeado. Por otro lado, no se cuenta con un modelo de control interno que dinamice la gestión institucional lo cual limita la ampliación de los servicios en el mercado. Debido al prestigio institucional ganado, se ve la necesidad de que la institución promueva el otorgamiento de los mayores servicios de salud, para de esta manera satisfacer las necesidades de los usuarios.

Anaconda, Ibarra, Burbano et. al. (2014) en su tesis: “La calidad de atención en salud que brindan las instituciones prestadoras de servicios” (tesis pos grado) Universidad Complutense de Madrid, España. El objetivo principal de la investigación fue conocer la calidad de atención de los servicios de salud en instituciones prestadoras de servicios. El método utilizado fue la revisión de artículos científicos, donde se realizó la indagación y localización del material bibliográfico y demás legajos de tipo científico que hacen referencia a la calidad de atención en salud que ofrecen los establecimientos de salud, utilizando la información pertinente. Los autores de la presente investigación concluyen que la calidad de atención de los servicios de salud en los establecimientos prestadores exhibe falencias, ya que no hay las condiciones que se requieren como la capacidad en tecnología y ciencia que tienen que poseer las entidades que prestan los servicios salud en cada tipo de servicio que dan. Con ello se consideraría lo suficiente para disminuir las amenazas que pueden perjudicar la vida de los pacientes. Se pudo conocer que el paciente se siente satisfecho cuando recibe una atención de calidad, ya que

le otorgan respuestas seguras, recetas en las que pueda confiar y obtener, gracias también a una detección rápida de la enfermedad y aplicando oportunamente los métodos que necesita el usuario, y todo ello es una necesidad que deben priorizar los prestadores de servicios de salud. Un claro ejemplo que da en esta investigación es el caso de Colombia, que manifiesta que la calidad en los servicios de salud es ineficiente, porque no hay prevenciones, seguimientos y diagnósticos veraces del problema del paciente, además de que no hay un control de la calidad de las medicinas y los problemas de acceso a los servicios.

### **Nacional**

Rivas (2017) en su tesis titulada: “Gestión estratégica sanitaria de salud bucal y su influencia en la calidad de atención en el puesto de Salud Vista Alegre de Villa de Chorrillos en el año 2015. (Tesis pos grado) Universidad Privada San Juan Bautista. Lima, Perú. Tuvo como objetivo determinar si la gestión estratégica sanitaria de salud bucal se relaciona con la calidad de atención en el Puesto de Salud Vista Alegre de Villa de Chorrillos. El tipo de investigación utilizada fue descriptiva, ya que en primer lugar se examinó cómo se desarrolla la gestión estratégica sanitaria de salud bucal en el Puesto de Salud Vista Alegre de Villa de Chorrillos en el año 2015, para establecer posteriormente la correlación con la calidad de atención, puesto que se trata dos variables que están relaciones entre ellas. Las variables son: Gestión estratégica sanitaria de salud bucal (independiente) y la Calidad de atención (dependiente). En base a ello, se analiza estas dos variables comprendiendo el comportamiento en función a la eficiencia en la atención como parte de la gestión estratégica sanitaria y los beneficios en la salud bucal. Por ello, se utilizó como método cuantitativo ya que se utilizaron datos medibles y porcentajes, siendo de esta manera la población utilizada de 39665 personas, con una muestra de 96 personas. Para finalmente concluir que los individuos pueden acceder a la información de la gestión estratégica sanitaria de salud bucal y calidad en la atención. Con respecto a ello, a más y mejor conocimiento de la gestión estratégica en la gente se mejorará su salud bucal,

por ende, ayudará bastante a los pobladores de Vista Alegre de Villa de Chorrillos, ya que conocerían mucho mejor el tema.

Lozano (2016) en su tesis titulada “Calidad de atención y su influencia en el usuario externo en el Centro de Salud San Antonio de Pedregal Chosica 2015” (tesis pos grado). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Realizó la investigación con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción del usuario externo sobre calidad de atención percibida en el Centro de Salud San Antonio de Pedregal 2015. La variable estudiada es calidad de atención en el usuario externo. El estudio se utilizó el método cuantitativo de tipo descriptivo transversal. Donde se obtuvo como muestra a 120 usuarios externos, los datos se adquirieron a través de una encuesta estructurada, donde se evidencio que el 10% de los usuarios externos están insatisfechos con la calidad de la atención, por contrario el 60,0% apreció estar satisfecho y muy satisfecho el 30%. Por tanto, se llega a la conclusión que los usuarios externos se encuentran en un nivel satisfecho con respecto a la calidad del servicio del centro de salud San Antonio de Pedregal, indicando que ha cumplido en gran medida con sus expectativas.

Farfán (2016) en su tesis titulada “Gestión de la calidad de atención y desempeño laboral de la personal asistencia del Hospital Hermilio Valdizan, Santa Anita 2016” (tesis pos grado) Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la Gestión de la calidad de atención y desempeño laboral del personal asistencial del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2016. Partió como el problema general ¿Qué relación existe entre la gestión de calidad de atención y desempeño laboral del personal asistencial del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2016? La investigación fue de tipo básica, mediante un diseño no experimental de corte trasversal correlacional. Se utilizó muestreo probabilístico con una muestra de 211 del personal asistencial de enfermería. Se utilizó el estadístico no paramétrico de Rho Spearman que permitió comprobar la hipótesis planteada donde se evidencia relación entre la Gestión de la calidad de atención y desempeño laboral del personal asistencial del

hospital Hermilio Valdizán. En los resultados se concluye que existe una relación significativa entre la gestión de la calidad de atención y desempeño laboral, teniendo un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.718, lo cual que indica una correlación positiva y alta, donde  $p < 0.05$ .

Villavicencio (2016) La investigación que tuvo como título “Gestión de procesos administrativos y calidad de atención en usuarios del Ministerio Público en el hospital Hermilio Valdizán. Lima, 2016” (tesis pos grado) partió del problema general ¿Qué relación existe entre la gestión de procesos administrativos y calidad de atención en usuarios del Ministerio Público en el hospital Hermilio Valdizán 2016? Dicha investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de procesos administrativos y calidad de atención en usuarios del Ministerio Público en el hospital Hermilio Valdizán. Lima, 2016. El estudio realizado fue de tipo básica, mediante un diseño no experimental, de corte transversal, en la que se utilizó como población a 70 usuarios. Asimismo, los instrumentos fueron un cuestionario, que estuvo medido por la escala de Likert para ambas variables. En la que fueron validados por juicio de expertos en la que se ha determinado la confiabilidad mediante el estadístico Alpha de Cronbach. Para luego proceder al análisis de prueba no paramétrica ya que son dos variables cualitativas, por ello la investigación se realizó con la prueba Rho de Spearman. Para concluir finalmente, a la existencia de relación significativa entre la gestión de procesos administrativos y la calidad de atención, contando con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.621. Ello indicó una correlación positiva media y significativa al nivel de 0,01 (bilateral) y  $p = 0.000 < 0.05$ , de lo que se puede inferir que “a mejor gestión de los procesos administrativos la calidad de atención fue mejor.

Ramírez&Álvarez (2017) La investigación que tuvo como título “Calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de Odontología en el Centro de Salud, Los Olivos, 2015” (tesis pos grado) Universidad Cesar Vallejo. Perú. El autor da como objetivo a la investigación de establecer la relación que existe entre calidad de atención percibida y

satisfacción de los usuarios externos del Servicio de Odontología en el Centro de Salud Los Olivos, 2015. En la que se tomó como muestra a 90 usuarios, en la que se empleó el cuestionario modificado SERVQUAL de calidad de atención percibida para la primera variable y satisfacción del usuario externo para la segunda variable. Siendo así una investigación descriptiva con un diseño correlacional. Para llegar a concluir que se constituyó que hay relación entre las dos variables estudiadas. Los primeros resultados denotan que el 86.7% percibe como buena la calidad de atención, 7.8% la percibe de manera regular y 5.6% lo percibe como mala, con respecto a la prueba de hipótesis, se puede afirmar que hay relación significativa entre las dos variables en el servicio de Odontología del C.S Los Olivos, 2015. (Con un nivel de significancia de 0,05 y Rho de Spearman =0.9808 (percepciones y expectativas) y p-valor= 0,000 < 0,05).

## **Local**

Alarcón (2014) en su tesis: “Factores sociodemográficos y organizacionales asociados a la percepción de la calidad de atención en usuarias del consultorio externo de obstetricia. Hospital regional de Ayacucho, 2013” (tesis de pos grado) Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, Perú. El autor tuvo como objetivo principal determinar los factores sociodemográficos y organizacionales asociados a la percepción de la calidad de atención en usuarias del Consultorio Externo de Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho, 2013; de tal manera utilizó como muestra a 74 gestantes que fueron atendidas durante el mes de febrero en el Consultorio Externo de Obstetricia, en base a ello, el diseño de investigación que se utilizó fue correlacional. Para finalmente concluir que la percepción de la calidad de atención según el horario de atención en usuarias del consultorio externo de obstetricia manifestó estar insatisfechas con un 38% de las cuales el 97.4% corresponden al turno mañana y el 2.6% al turno tarde. Asimismo, solo el 36% están satisfechas de las cuales el 83.3% corresponden al turno mañana y el 16.7% al turno tarde.

Ramírez, (2014) en su tesis “Gestión administrativa y calidad de servicios del turismo en la provincia de Vilcas Huamán – Ayacucho, 2013” (tesis de pos grado). Universidad Cesar Vallejo. Ayacucho, Perú. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la gestión administrativa y calidad de servicio del turismo en la provincia de Vilcashuamán – Ayacucho, 2013. Mediante un diseño de investigación no experimental, descriptiva correlacional. Siendo así, la población de estudio conformado por 601 pobladores de la provincia de Vilcashuamán y el tamaño de muestra fue por 235 pobladores de la provincia de Vilcashuamán. Por lo tanto, el autor concluyo y demostró que existe una relación directa y significativa entre Gestión administrativa y calidad de servicios del turismo en la provincia de Vilcashuamán – Ayacucho, 2013, siendo los resultados estadísticos de la Rho Spearman, donde el valor que se obtuvo fue de 0,839, lo que corrobora la existencia de una relación positiva, siendo además esta una alta correlación.

Areche (2013) en su tesis: “La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio “maría auxiliadora” de huamanga-Ayacucho”, 2011. Universidad Cesar Vallejo. Ayacucho, Perú. Cuyo objetivo fue determinar la asociación entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia de las estudiantes del 3°, 4° y 5° del Colegio María Auxiliadora de Ayacucho 2011. De esta manera, dicha investigación corresponde a un diseño no experimental, de corte transversal, el tamaño de muestra que se utilizo fue a 145 padres de familia y 21 docentes. Donde los resultados arrojaron la existencia de una asociación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo con un valor de “r” = 77.4% y el  $\chi^2=126.546$ ;  $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$ ; pues cabe resaltar que la dimensión de la gestión institucional más asociada a la calidad de servicio educativo resultó ser el liderazgo con un valor “r” =97.1%; donde el P-valor es  $0.000 < 0.05$ . Si bien es cierto los resultados encontrados muestran un alto nivel tanto en la gestión institucional ( $p=76.5\%$ ;) como en la calidad de servicio educativo ( $p=71.1\%$ ), es de notar que el 29.66% de los padres de familia opinan que el nivel de la

organización del Colegio María Auxiliadora de Ayacucho es bajo, siendo este uno de los puntos sensibles a tocar en la toma de decisiones.

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

Hablar de gestión se trata de una gran responsabilidad de los involucrados con la organización con principios y valores, así como con la eficacia y eficiencia de las actividades realizadas. Es así que la gestión se conceptúa como la ejecución y monitoreo de mecanismos, acciones y medidas que son de suma importancia para conseguir las metas de una organización. Por ello estructuramos como se menciona a continuación:

#### **Gestión**

La gestión es el componente esencial de una organización en la que comprende procesos que se deben seguir para una adecuada dirección en el cumplimiento de los objetivos, estos procesos involucran a los integrantes de la institución competente.

De ese modo, Gonzales (2006) menciona que la gestión de una institución es poder lograr gestionar eficientemente los objetivos o deseos. Pues, en muchos casos, los factores que influyen en la gestión es el propio entorno, el cual lo componen los lugares, personas y el tiempo, donde muchos de los factores pueden estar fuera de nuestro control y que puedan perjudicar al proceso de la gestión. Asimismo, refiere que la gestión puede desarrollarse asignándose tareas y/o actividades según su importancia, realizando una planificación apropiada en las actividades pendientes o desarrollando evaluaciones constantes de la productividad de cada actividad o área, lo que permitirá delegar funciones en forma adecuada. Estas actividades se pueden delegar hacia arriba, abajo o en forma lateral, dependiendo del organigrama de la institución, en donde debe primar la responsabilidad y el compromiso.

Otro punto de vista sobre la gestión, es por Ocaña (2012) quien manifiesta que la gestión comprende la planificación control y ejecución de la actividad y/o proyectos de forma adecuada, comprendiéndose que la gestión no solo requiere de aplicar varios instrumentos o técnicas, sino del criterio común los cuales pueden ser demostrados mediante resultados. En sentido, un buen

criterio permite tomar buenas decisiones, buena planificación, organización, adelantarse a los acontecimientos, entre otros.

Por tanto, podemos mencionar que la gestión permite la aplicación de habilidades, conocimientos, herramientas y técnicas en el desarrollo de las actividades con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos de una institución, ya que la palabra gestionar es poner en práctica las habilidades y/o ideas.

### **Beneficios de la gestión**

Según Ocaña (2012) menciona que las instituciones y diversas organizaciones están en constante adaptaciones a los nuevos cambios del entorno, pues el entorno que operan es cada vez más exigente, el cual conlleva a que la gestión este obligado a innovar de forma continua; ello con el fin de responder a las necesidades del entorno. Por tal motivo, la gestión trae consigo.

- Permite a la organización el aprovechamiento de las nuevas oportunidades.
- La mejora en el soporte de la organización, desde el punto de vista de las actividades y proyectos.
- La maximización de las capacidades creativas e innovadoras de la organización.
- De mejorar el rendimiento de los equipos de trabajo y con ello de la organización.

### **Gestión institucional**

Según Vázquez (2010) sostiene que la gestión institucional se basa principalmente en la forma de cómo cada organización intenta traducir lo establecido en sus políticas, por ejemplo: en el área educativa, la gestión implanta estrategias de acción en todas las instancias administrativas. De este modo, la gestión institucional es aquel que contiene las actividades del orden administrativo; tanto en lo económico, gerencial, planificar, programar, orientar y de regular, bajo ese sentido la gestión institucional es una herramienta necesaria que ayuda al buen manejo y conducción de un conjunto de acciones

y proyectos de las cuáles son desarrolladas por la administración, cuyo fin es promover la institucionalidad pedagógica para la acción educativa.

Cabe resaltar también, que la acción educativa es aquello que está vinculado con el gobierno y la dirección, Pues el uso de estrategias puestas en práctica, son para lograr los objetivos, es por ello que la gestión institucional es contexto debe ser lo más adecuado y eficaz dentro la realidad, por lo que es necesario y fundamental coordinar el esfuerzo y convertir las decisiones en acciones que permita lograr los objetivos.

Dicho de otro modo, la gestión institucional tiene que responder a designios que considera básicos y necesarios, los cuales se vuelven en una acción estratégica, cuyo fin es lograr promover el desarrollo de la educación, por medio del compromiso del logro de los resultados de calidad, tales compromisos sirvan como medio para fortalecer la institución.

Asimismo, Carriego (2012) manifiesta que la gestión institucional implica la dirección de la organización a través de metas establecidas, el cual parte de una adecuada planificación; que es fundamental poner en práctica las habilidades y experiencias. Por eso la gestión está ligada a la conducción, que es desarrollado por medio de la planificación, un proceso que otorga el desarrollo de las actividades administración y conducción. Bajo ese criterio, la gestión institucional pretende:

- Lograr identificar y definir los objetivos institucionales, priorizando la administración eficiente de los recursos.
- Identificar y definir acciones a ser desarrollados a futuro, donde se estén plasmados las oportunidades y amenazas del medio.
- Lograr que todos los integrantes de la organización estén comprometidos con la gestión, ya que la gestión permite planificar, controlar, definición de los objetivos, decisiones orientadas a dar solución a problemas, comunicación y la capacitación al personal de la organización.

Por otro lado, Además Carriego, (2012) manifiesta que la gestión institucional se conoce como la gestión escolar, que desde sus inicios se ha tomado como referencia en el campo empresarial, el cual se aplica a las instituciones

educativas. Es así que la gestión institucional envuelve actividades de mayor protagonismo que ayudan en la toma de decisiones. Estas decisiones toman en cuenta la colaboración de la comunidad educativa y muchas de ellas, reconocen que el cambio no está en el docente si no en la institución, dentro de la gestión institucional encontramos aspectos como:

- 1. Gestión pedagógica:** son las actividades exclusivamente de la institución, Pues su entorno está conformado por la relación que imparte construir mayor conocimiento, esto mediante los aspectos como: las formas y/o estilos de enseñanza, los criterios que se tienen para la evaluación, teorías de la enseñanza, las políticas de formación de los docentes y la elaboración del currículo.
- 2. Gestión comunitaria:** consiste en integrar y promover la participación de los que integran la institución para tomar decisiones, en este contexto se puede tomar en cuenta las necesidades, problemas y exigencias que se presenten en la institución.
- 3. Organizacional:** el aspecto organizacional es primordial para el buen funcionamiento de la institución, es aquí donde se toman en cuenta la formalización tales como: el organigrama de la institución, división del trabajo, formas y/o canales que permitan la comunicación, entre otros. Una organización se caracteriza principalmente por la forma como pretende alcanzar sus objetivos.
- 4. Administración financiera:** este aspecto consiste en las estrategias que integran un correcto uso de los recursos financieros, pues esto refleja la eficiencia de la gestión.

Es por ello que, Olórtégui et. al. (2011) manifiesta que la gestión institucional es una herramienta necesaria para que el logro de la gestión pública sea eficiente y eficaz, asimismo debe estar orientada a cumplir las necesidades del usuario. Es por ello que los directivos utilicen técnicas que les permita lograr identificar sus objetivos que les permita determinar estrategias y alcanzar lo propuesto. Como el análisis de resultados. Por tanto, la gestión institucional necesita de la planificación, pues es una herramienta fundamental en la determinación de las estrategias e indicadores a ser logrados.

Por otra parte, la UNESCO (2011) menciona que la gestión institucional viene a ser un proceso de la organización en la que, articulado a las políticas y características del mismo, el cual en la práctica propone un desarrollo en la comunidad educativa. Es así que la gestión institucional alcanza un sentido de importancia que permite el logro de los objetivos y fines propuestos; pues tales fines y objetivos están orientados a las acciones de la institución, así como a las políticas institucionales.

Refiere además que la propuesta de la gestión es recuperable con la institución, propuesta pedagógica y diagnóstico. Dentro de los elementos que se consideran en la propuesta de la gestión institucional se encuentran los siguientes:

Proceso de gestión: el cual comprende

- La selección, el adecuado control y evaluación pertinente del personal.
- La programación y evaluación curricular.
- La adecuada supervisión administrativa y pedagógica.

Clima institucional: comprende

- Las diferentes tácticas de motivación
- Formas y/ maneras de participación.
- Incentivación de un apropiado clima laboral.

Ordenación orgánica. Comprende

- La caracterización de las jerarquías y cargos.
- Representación de funciones

Por su parte Antúnez (2003) sostiene que la gestión institucional deber ser participativo y democrático, el cual ayude a lograr la eficacia de las actividades, por ello las personas que ocupan cargos directivos poseen una mención específica, ya que la gestión es propia de la dirección el cual busca conseguir un conjunto de objetivos que fueron definidos previamente, por medio de tareas que permitan lograr los objetivos.

## **Modelos de gestión**

### **1. Gestión como un conjunto de actuaciones**

Antúnez, (2003) define que la gestión es un conjunto de acciones desarrolladas por la institución y que son atribuidas a las personas que ocupan cargos dentro del órgano, de dirección y sub dirección. De ese modo, la gestión no es interpretada como decisiones de forma individual o de forma grupal que perjudican al desarrollo normal de las actividades.

## **2. Gestión por encargo**

La gestión por encargo, según Antúnez (2003) es un proceso de gestión que se desarrolla desde la iniciativa de personas o de un grupo de personas, quienes desarrollan los objetivos y encargan a otros el cumplimiento del mismo, dándoles recursos determinados. En este contexto los encargados de cumplir con los objetivos están en la obligación de gestionar, realizar tareas por delegación, estas personas pueden compartir o no los objetivos que fueron encomendados, así como también no están obligados a ser participe en el proceso de la planificación del trabajo ya que son simples ejecutores del encargo.

## **3. Gestión democrática y participativa**

Antúnez, (2003) refiere que la gestión institucional es un conjunto de actividades y/o acciones que están orientados al logro de los objetivos que se pretende desarrollar en las distintas áreas de la institución, y en cuya implementación, diseño y evaluación participen las personas en cargas de su implementación.

## **4. Desarrollo de la gestión**

Antúnez, (2003) refiere que dentro del desarrollo de la gestión encontramos:

- **Movilizar los recursos:** comprende a las personas, el tiempo, dinero material entre otros.
- **Planificar acciones:** es la distribución de tareas, responsabilidades, dirección, ejecución de las tareas, coordinación y control.
- **Evaluación de proceso y resultados:** comprende la evaluación y seguimiento de las actividades realizadas.

## **Gestión educativa estratégica**

Vázquez (2010) manifiesta que la gestión estratégica es el hilo primordial que conduce al proceso de la formación y desarrollo educativo. Bajo ese criterio, la gestión educativa comprende a la competencia en sí misma y establece políticas en su sistema, articula las acciones, intercambia las actividades. Es así que la gestión educativa comprende a tres campos fundamentales: lo pedagógico, institucional y escolar. Para lograr una eficiencia de la gestión educativa es importante el mejoramiento constante de resultados y procesos.

### **Características de la gestión educativa**

- Centralidad en lo pedagógico: consiste en tener en claro que la institución es clave de la organización, donde el sistema educativo debe estar orientado al logro del aprendizaje.
- Competencias y profesionalización: refiere a que todos los actores educativos tengan las herramientas suficientes que les permita comprender los nuevos procesos y la solución de situaciones adversas.
- Trabajo en equipo: consiste en promover una situación compartida a donde se quiere llegar, por medio de procesos que ayuden a facilitar la planificación, comprensión y la reflexión conjunta de lo que se pretende hacer y la forma como pretende realizarlo.
- Apertura a la innovación: refiere al compromiso y la capacidad de los actores de poder implementar ideas nuevas y que conlleven al logro de los objetivos educativos.
- Asesoramiento y orientación: consiste en la formación de manera permanente respetando la acción, es decir lograr habilitar espacios que permita identificar nuevas oportunidades e intercambio de experiencias.
- Cultura organizacional: consisten en el desarrollo de un conjunto de escenarios, el cual parte desde los objetivos claros, donde la administración promueve una gestión inteligente que estimule la participación de todos los integrantes de la institución impartiendo responsabilidad y compromiso.

- **Intervención sistemática:** permite lograr visualizar la situación educativa, donde se desarrollan estrategias y articular acciones que permita el logro de los objetivos y las metas establecidas.

En este sentido (Vázquez, 2010) manifiesta que la gestión educativa requiere vislumbrar un camino nuevo, en la que permita el desarrollo de una gestión estratégica con la capacidad de lograr el desarrollo en el sistema educativo.

### **Principios de la gestión educativa**

Vázquez, (2010) menciona que los principios de la gestión educativa son colaterales al desarrollo, donde está enmarcado por: liderazgo, el trabajo en equipo o colaborativo, participación social, desarrollo de las estrategias y la evaluación de las actividades, entre los principios más comunes tenemos.

- **Autonomía responsable:** comprende el compromiso y la responsabilidad, donde la toma de decisiones debe estar relacionado con el desempeño de los actores, con la finalidad de impartir el conocimiento a la comunidad educativa, ya que la gestión estratégica implica la toma de decisión orientada a los estudiantes.
- **Corresponsabilidad:** comprende al desarrollo de estrategias por medio del trabajo y liderazgo compartido, por el que supone que los integrantes de la institución asuman responsabilidades.
- **Transparencia y rendición de cuentas:** consiste en poner principio que ayude a lograr y a establecer estrategias de información para el desarrollo de las actividades, el cual comprende: el clima organizacional, los procesos de enseñanza, el desempeño docente, participación social y la administración eficiente de los recursos de la institución.
- **Flexibilidad de las prácticas:** viene a ser las relaciones de los integrantes de la organización, el cual debe estar orientado a beneficiar a la población y satisfacer las demandas con un sentido de responsabilidad. Este principio comprende: lograr organizar al grupo, aprovechar las oportunidades, lograr crear un ambiente propicio, hacer uso de las tecnologías de información y comunicación, ampliar estrategias didácticas y la evaluación de las formas de gestión.

## Evaluación de la gestión

### Proceso administrativo

Munch (2010) conceptúa a la administración como una herramienta importante de toda organización, que ayuda a garantizar la competitividad de la gestión por medio de la fijación de objetivos y que permita lograr la competitividad. Es por ello que la administración comprende el desarrollo de los procesos de forma ordenada, con la finalidad de obtener la mayor eficiencia necesaria para el logro de los objetivos de la organización, por ello la administración implica:

- **Coordinación de recursos:** consiste en la optimización eficiente de los recursos necesarios que permitan el logro de los objetivos.
- **El control de las acciones:** permite a la institución a desarrollar eficientemente cada acción, ayuda a corregir los posibles errores en las actividades.

### Planeación estratégica

Munch (2010) manifiesta que la planeación es fundamental, ya que fija el rumbo a dónde quiere llegar una determinada organización. La planeación es el inicio del proceso administrativo el cual promueve la optimización de los recursos acrecentado la productividad, en la que además permite poder enfrentar dificultades futuras, dentro de la planeación estratégica encontramos:

- **Políticas:** son los lineamientos que están orientadas al logro de los objetivos que permitan facilitar la toma de decisiones, las políticas de la organización deben estar claras en su ambiente de aplicación y ser actualizados de forma periódica.
- **Elaboración de los programas:** consiste en establecerlas secuencias de acciones que llevarán a cumplir los objetivos. El programa es el documento donde la administración el tiempo necesario para las actividades, donde se plasma cronológicamente el desarrollo de todas las

actividades, interrelacionar las actividades, el cual consiste en determinar cuál es la actividad que se debe realizar antes de la otra, definir las actividades que se pueden ejecutar juntamente por poseer aspectos similares, además cada actividad debe tener el tiempo suficiente de duración y los recursos necesarios para su desarrollo, poder designar a los responsables de cada actividad.

- **Priorización del problema:** consiste en poner prioridad a aquella actividad y/o problema que requiere su pronta solución, para ello la administración debe tener claro todos los programas más importantes que requieren su pronta atención.

## **Organización**

Munch (2010) manifiesta que la organización es el diseño y determinación de las estrategias que conllevan la optimización y simplificación del trabajo, por ello la finalidad de la organización es lograr simplificar el trabajo de forma coordinada, permitiendo reducir costos y aumentando la productividad y simplificando el trabajo. La organización comprende:

- **División del trabajo:** Radica principalmente en la determinación y limitación de las funciones con la finalidad de lograr y efectuar eficientemente las actividades con mayor exactitud y especialización que permitan simplificar los procesos de trabajo. Por ello la organización describe las funciones principales a desempeñar, agrupa las funciones de acuerdo a la especialización.
- **Coordinación:** radica principalmente en el equipo de trabajo de la organización, el cual implica el trabajo de forma conformada, unida, comunicativa, que conlleve de manera eficiente el desarrollo de las actividades. Por ello, es importante que la coordinación venga desde la alta dirección hasta los departamentos entre sí.
- **Trabajo en equipo:** Es muy imprescindible que la institución promueva el trabajo en equipo, ello le permitirá desarrollar eficientemente las actividades en cumplimiento de los objetivos.

## **Dirección y liderazgo**

Munch (2010) refiere que la dirección es la que lleva acabo todo concerniente a lo planteado, pues es la administración quien pone en cumplimiento todos los planes planteados, teniendo en cuenta la disposición de la organización por medio del esfuerzo de todo el grupo, motivando y desarrollando una buena comunicación que permitan la toma de decisiones adecuadas. El liderazgo comprende:

- **Toma de decisiones:** la toma de decisiones es de suma importancia dentro de la organización, ya que involucra en las actividades internas y externas. Esta debe estar acompañada del esclarecimiento de problemas, de la implantación de alternativas, de la evaluación de las repercusiones y de la evaluación del costo y beneficio, ya que el tomar las correctas decisiones depende hará alcanzar las metas de la institución.
- **Motivación:** La motivación es necesaria dentro de la organización, ya que ello permitirá que los trabajadores ejecuten sus funciones con responsabilidad y agrado y de acuerdo a los estándares establecidos.
- **Comunicación:** Para el desarrollo del trabajo de forma eficiente es necesario que el manejo de la información sea eficiente. Por ello, una información confusa solo originara errores en el desarrollo de las actividades.
- **Capacitación del personal:** La capacitación del personal con que cuenta la institución es muy importante, las mismas que deben ser capacitados de acuerdo a la competitividad y por cada área, brindar la misma oportunidad para todos.

## **Evaluación**

Munch (2010) manifiesta que la evaluación está relacionada con la planeación, que por medio de este se evalúa los resultados obtenidos con relación a las actividades planeadas. El control permite comprobar la eficiencia de la gestión, testifica el cumplimiento de los planes; puesto que es el fundamento para el proceso de la planificación de las actividades.

- **Cumplimiento de metas:** permite ver el grado de cumplimiento de las actividades propuestas en un determinado periodo de tiempo, el cual mide la eficiencia de la gestión.
- **Evaluación de los resultados:** comprende la evaluación de cada una de las actividades desarrolladas, el cual permite ver el grado de la efectividad de las estrategias aplicadas en cada proceso.

Asimismo, Camisón, Cruz y González (2006), refieren que los servicios es una actividad económica comercial que están dedicadas a satisfacer las necesidades de una organización a pesar de no ser tangible, pero que si es identificable. En ese sentido, un servicio se caracteriza por la intangibilidad, la cual implica aprietos para la institución al buscar establecer especificaciones precisas para su elaboración. De este modo los servicios, son múltiples de tal manera que los resultados pueden cambiar de proveedor a proveedor, de cliente a cliente y de un momento a otro, alterando la calidad del servicio, siendo dificultoso hacer las cosas de manera uniforme, para determinar si lo que la organización se imagina que proporciona es distinto a lo que el cliente percibe.

Por otro lado, encontramos la inseparabilidad, la cual infiere que, en los servicios, la producción y el consumo se dan al mismo tiempo, y por ello no son indisolubles. De ese modo, cuando el proveedor se relaciona con el beneficiario, llega a haber una influencia en la calidad y en su evaluación.

Y Por último está la característica del carácter temporal de los servicios, la cual enuncia estos deben ser consumidos cuando se producen y que no se pueden guardar. Aquí se puede mencionar a Rushton y Carson (1985), mencionan, que los servicios no pueden ser originados antes de que se soliciten y mantenerse hasta su petición. Lo que conlleva a que muchas organizaciones a desarrollar distintos métodos para atenuar las consecuencias de las fluctuaciones de la demanda.

De ese modo, debido a las peculiaridades de los servicios. Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1985), exteriorizan que el este tipo de calidad es más difícil de evaluar, que la de un producto palpable. Estos análisis tienen que hacer

referencia tanto a los resultados como a los procesos de prestación de los servicios. Es así que, estos autores manifiestan que la calidad en los servicios han estar basada primordialmente en las percepciones que los clientes, a lo que han llamado “calidad percibida” de los servicios, logrando de esta manera medir la calidad de servicio y también la satisfacción de los clientes en relación a dicho servicio, lo que nos lleva a la segunda variable de la presente investigación:

### **2.1.1. Satisfacción de los usuarios.**

La Real Academia Española (2016), define a la satisfacción como una manera en que se satisface una queja, un sentimiento o razón contrario, o el cumplir un deseo, es decir que, teniendo en cuenta esta definición se puede manifestar que la satisfacción de los usuarios como el cumplimiento de sus expectativas en relación a la recepción de un producto o servicio. En ese sentido para relacionar la satisfacción de los usuarios con los servicios de salud, la Dirección General de Salud de las Personas (2012), refiere que el satisfacer a un usuario, se da en cuánto o qué grado puede cumplir la institución una necesidad de salud, respecto a las perspectivas y apreciaciones que tiene el paciente relacionado a los servicios que le da la institución. Por su parte Camisón, Cruz y González (2006), ostentan que para medir la satisfacción del usuario requiere de un proceso que reside en amontonar de manera consecuyente datos de la manera cómo perciben estos usuarios las dimensiones de calidad que se han identificado de manera previa.

#### **a. Dimensión de la satisfacción de los usuarios en relación a la calidad del servicio.**

El Hospital Universitario del Valle “Evaristo García”, E.S.E. (2010), discurre que para conseguir una medición apropiada de la satisfacción de los usuarios en relación a la calidad percibida del servicio, es por medio de la utilización de la metodología SERVQUAL, la cual emana de un proceso de investigación realizado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, quienes realizaron un artículo preparatorio sobre la calidad, basándose en el punto de vista del cliente y la satisfacción que estos sentían por el servicio recibido. Dicha investigación, al

igual que la Dirección General de Salud de las Personas (2012), toman como base cinco dimensiones de la calidad evaluables contiene determinar la satisfacción del cliente, de las cuales solo una es visible:

- 1) Tangibles. Viene a ser la parte notoria del servicio, entre los que se centra: el aspecto y limpieza de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación.
- 2) Son confiables: consiste en poner la experiencia para así poder desarrollar el servicio prometido en forma acertada y de la manera como fue dicho y ofrecido al cliente.
- 3) Respuesta del personal: Es la capacidad para brindar una respuesta pronta y ansiada, además de la pretensión de ayudar a los usuarios y de proporcionar el servicio con urgencia y cuidado.
- 4) De seguridad: consiste en poner el conocimiento y cortesía del personal y su habilidad para producir confianza.
- 5) Calidez o empatía: Está relacionado con el afecto, el cuidado individualizado que se proporciona a los usuarios, de la misma manera el deseo de percibir las necesidades precisas del cliente y la forma de encontrar la respuesta más apropiada.

**b. Medición de la calidad del servicio, en relación a la satisfacción del cliente.**

Camisón, Cruz y González (2006), manifiestan el actor de medir es el último y primer paso al momento de aumentar la calidad del servicio, para ofrecerlo de la manera más adecuada. De esa manera Davidow y Uttal (1990), consideran que es muy dificultoso lograr optimizar un servicio si no se conoce las secuelas por parte de un sistema que logre cuantificarlo. Por otro lado, hay disconformidades entre la medición de un servicio y un producto, procedente de su naturaleza de servicio. El problema de la medición de la calidad de servicio es determinado especialmente por la distancia de medidas objetivas y por la necesidad del cliente para ejecutar. Dicho de otro modo, los clientes

aprecian de distinta manera un servicio porque tienen expectativas diferentes, y por ello se tienen diferentes categorías y a la vez dificultan a la hora de la medición.

Para conocer el grado de satisfacción de los clientes Camisón, Cruz y González (2006), aseguran que las empresas alcanzan en emplear distintas técnicas y prácticas combinadas apropiadamente, como, por ejemplo: formularios de quejas y reclamaciones, buzones de sugerencias, cuestionarios de satisfacción, computarizar el número de clientes perdidos, entre otros. De todo lo mencionado, posiblemente la más manejada sea el cuestionario de satisfacción, que nos da información pertinente de manera directa por los usuarios. Éstos se pueden basar en escalas de medición diseñadas por la empresa específicamente para su servicio. En ese sentido la Dirección General de Salud de las Personas (2012), considera más adecuado para medir la satisfacción del cliente la utilización del modelo SERVQUAL

El modelo **SERVQUAL** (ServiceQuality) se debe a los sucesivos trabajos de los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry, quienes centraron su investigación en encontrar la manera de medir adecuadamente la calidad de los servicios, obteniendo como resultados que ***un servicio es de calidad cuando las percepciones igualan o superan las expectativas que sobre él se habían formado.*** Por tanto, para la evaluación de la calidad de servicio será necesario disponer de las ***expectativas y las percepciones reales de los clientes.*** Sin esta diferencia la calidad de servicio no se puede medir correctamente. De este modo el modelo SERVQUAL, elaborado por los autores antes mencionados está constituido por cinco dimensiones y 22 ítems, tal y como se presenta en la siguiente tabla:

**Tabla 1. Escala SERVQUAL**

Dimensión	Ítem	Aspecto valorado	Percepción
Elementos tangibles	1	Equipamiento de aspecto moderno	Del 1 a 7
	2	Instalaciones físicas visualmente atractivas	

	3	Apariencia pulcra de los colaboradores	
	4	Elementos tangibles atractivos	
	5	Cumplimiento de las promesas	
	6	Interés en la resolución de problemas	
Fiabilidad	7	Realizar el servicio a la primera	Del 1 a 7
	8	Concluir en el plazo prometido	
	9	No cometer errores	
	10	Colaboradores comunicativos	
Capacidad de respuesta	11	Colaboradores rápidos	Del 1 a 7
	12	Colaboradores dispuestos a ayudar	
	13	Colaboradores que responden	
	14	Colaboradores que transmiten confianza	
Seguridad	15	Clientes seguros con su proveedor	Del 1 a 7
	16	Colaboradores amables	
	17	Colaboradores bien formados	
	18	Atención individualizada al cliente	
	19	Horario conveniente	
Empatía	20	Atención personalizada de los colaboradores	Del 1 a 7
	21	Preocupación por los intereses de los clientes	
	22	Comprensión por las necesidades de los clientes	

*Fuente: Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1993)*

Sin embargo, este es un modelo bastante general que por lo que cada empresa deberá de adaptar este cuestionario a su realidad de modo que pueda conocer de manera más detallada la satisfacción de los clientes en relación a la calidad percibida por el servicio brindado. Se debe tener en cuenta que una vez aplicado el cuestionario, el análisis no termina ahí, ya que para conocer la **satisfacción del cliente** se tiene que restar a los resultados percibidos menos los resultados de las expectativas, lo que dará como resultado la calidad percibida:

*Calidad percibida = Resultados percibidos – Resultados de las expectativas*

En ese sentido los resultados para cada uno de los ítems pueden oscilar entre -6 y 6, lo que significa que pueden darse las siguientes situaciones:

- 1) Las expectativas deben ser mayores que las percepciones sobre la prestación del servicio, con lo que se consiguen niveles de calidad bajos. El límite se encuentra cuando las expectativas son máximas ( $E_{ij} = 7$ ) y las percepciones mínimas ( $P_{ij} = 1$ ), obteniéndose un resultado de calidad percibida mínimo ( $Q_{ij} = -6$ ).
- 2) Cuando las expectativas sean menores que las percepciones, se obtendrá niveles de calidad altos. El límite se encuentra cuando las expectativas son mínimas ( $E_{ij} = 1$ ) y las percepciones máximas ( $P_{ij} = 7$ ), obteniéndose un resultado de calidad percibida máximo ( $Q_{ij} = 6$ ).
- 3) Cuando las expectativas se igualen a las percepciones ( $E_{ij} = P_{ij}$ ). En tal caso, con independencia de las puntuaciones que obtengan las expectativas y las percepciones la calidad percibida obtiene siempre un valor de cero ( $Q_{ij} = 0$ ).

Existen otros modelos que también sirven para medir la satisfacción del cliente en relación a la percepción de la calidad, los cuales son el modelo SERVPERF, el cual reduce al modelo SERVQUAL a medir simplemente la percepción por el servicio recibido; el modelo de desempeño evaluado, el cual evalúa la calidad del servicio recibida como la coherencia relativa entre el producto y las características ideales del producto para el consumidor; y el modelo de calidad normalizada, el cual compara la calidad percibida del objeto que se evalúa y la calidad percibida de otro objeto que se toma como referente.

**c. Diseño y análisis de cuestionarios de satisfacción en relación a la calidad.**

Camisón, Cruz y González (2006), exhiben que para medir la satisfacción del cliente se puede emplear cuestionario con escalas estandarizadas como el SERVQUAL o el SERVPERF, cuyo fin y eficacia ya ha sido demostrada por varios investigadores y que son considerados como instrumentos de medida válidos en diversos contextos; o, en caso contrario, se puede construir un cuestionario definido establecido exclusivamente para conocer cómo valora su servicio el cliente. Estos autores crean cinco etapas para elaborar el cuestionario que mide la satisfacción del cliente:

### **1) Determinar las preguntas o ítems a incluir.**

Lo primero que se debe hacer precedentemente es identificar las dimensiones de la calidad del servicio, desde el punto de vista del usuario, para ello se puede recoger información, por entrevistas, actividades grupales, etc. por ello es necesario considerar que se está valorando la calidad del servicio, por tanto, las interrogantes que se dispondrán será el cuestionario finalizado, con preguntas valiosas desde el punto de vista del usuario. Por ello no se actúa en base a las subjetividades del investigador si no del cliente. Bajo ese criterio, para la elaboración de preguntas se debe tener en cuenta los tipos de pregunta que existen, los cuales de acuerdo al grado de libertad pueden ser abiertas, cerradas o mixtas; o de acuerdo al objetivo que pueden ser de apertura, de filtro, de inspección y de categorización.

### **2) Seleccionar el formato de respuesta.**

El formato de respuesta establece el modo en que los clientes pueden revelar las preguntas del cuestionario. Para que estas preguntas no sean abiertas y puedan emplearse en diferentes formatos de respuesta. Entre las distintas formas de respuesta existentes, los más utilizados en las escalas de evaluación de la satisfacción del cliente son dos: formato de escala checklist y formato de escala Likert, según Camisón, Cruz y González (2006).

El formato de checklist consiste en detallar y enumerar un listado de ítems a los cuales los clientes contestan “sí” o “no”. De esta forma la contestación “sí” corresponde si el ítem de satisfacción refleja el servicio o producto recibido y la contestación “no” procede si el ítem no refleja en servicio o producto recibido. De ese modo la calidad de servicio se estima en función del número de características valoradas positivamente. Cuanto mayor sea el número de respuestas positivas obtenidas, mejor ha sido el servicio prestado. La ventaja de este formato radica en la disposición con la que los clientes pueden manifestar a las preguntas, ya que sólo analizan si el ítem describe o no el servicio que han recibido.

El formato de Likert exhibe diferentes opciones para responder, y el lado de menor nivel es una negativa y el de mayor nivel es una respuesta positiva, este formato presenta ventajas como el hecho de que al tener más iniciativas de respuesta hace que los encuestados le den un nivel a su opinión en relación a la calidad del servicio.

### **3) Redactar la introducción al cuestionario**

La introducción debe ser corta y contar con las indicaciones necesarias para el correcto llenado del cuestionario.

### **4) Pre test del cuestionario**

Cuando el cuestionario se redacta totalmente se debe dar inicio a una prueba inicial que es de ensayo para conocer falencias u omisiones de modo que se pueda efectuar las correcciones que sean necesarias.

### **5) Evaluación de la escala de medida.**

Al igual que el pre test para evaluar el cuestionario, la evaluación de la escala de medición se realiza a través de una prueba piloto para determinar si la escala que se construyó otorga datos que buscamos de la manera más precisa.

**d. Medición de la satisfacción de los usuarios en relación a la calidad en el sector salud.**

El Hospital Universitario del Valle “Evaristo García”, E.S.E. (2010), adapta el modelo SERVQUAL al sector salud, el cual permite identificar cinco brechas entre el punto de vista del beneficiario y del trabajador de salud:

- ✓ La 1ª. Brecha, entre lo que el trabajador procura brindar y lo que espera el beneficiario.
- ✓ la 2ª. Brecha, entre lo que el trabajador procura brindar y las descripciones del servicio,
- ✓ la 3ª. Brecha, entre lo que se describe en el servicio y lo que el beneficiario consigue,
- ✓ la 4ª. Brecha, entre lo que consigue el beneficiario y lo que se le mencionó que se le otorgaría y
- ✓ la 5ª. Brecha, entre el servicio que se percibe y lo que se espera. En ese sentido esta institución adapta el modelo SERVQUAL al sector salud de la siguiente manera:

**Tabla 2.** Dimensiones y atributos o parámetros, para medir a calidad desde la percepción del usuario.

Dimensiones	Definición operacional	Atributos
Elementos tangibles.	Apariencia de los elementos físicos y personas que interceden o se usan en la prestación de la atención en salud.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Estado físico de instalaciones.</li><li>2. Limpieza de las instalaciones y elementos físicos.</li><li>3. Presentación personal de empleados.</li><li>4. Llamativos materiales de comunicación.</li><li>5. Confort de camas y silletería.</li></ol>
Fiabilidad	Desempeño confiable y preciso. Destreza para dar un servicio en forma acertada, cuidadosa y como se anuncia.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cumplir con horarios de servicio programados.</li><li>2. Oportunidad de la atención de urgencias</li><li>3. Continuidad y orden lógico en la atención</li></ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Interesarse en resolver los problemas de los usuarios</li> <li>5. Registrar cuidadosamente la información de los usuarios</li> </ol>
Capacidad de respuesta	<p>Prontitud y espíritu servicial. Voluntariedad y predisposición para apoyar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sencillez de los trámites para la atención.</li> <li>2. Asignar oportunamente las citas médicas.</li> <li>3. Estar dispuestos a atender cuestiones.</li> <li>4. Realizar un trabajo rápido para atender prontamente.</li> <li>5. Cooperar internamente entre funcionarios.</li> <li>6. Respuestas oportunas ante quejas y reclamos.</li> </ol>
Seguridad	<p>Conocimiento y atención mostrados por el personal de salud y otros funcionarios. Habilidad para inspirar credibilidad y confianza. Competencia profesional, credibilidad y garantía.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Emitir confianza hacia los usuarios.</li> <li>2. Ser efectivo solucionando necesidades.</li> <li>3. Recepción de medicamentos apropiados.</li> <li>4. Ubicación apropiada del usuario para reducir riesgos y complicaciones.</li> <li>5. Idoneidad del personal de salud.</li> <li>6. Disponibilidad y conocimiento previo de los trabajadores para responder preguntas de usuarios.</li> <li>7. Cumplir con las normas de seguridad</li> </ol>
Empatía	<p>Atención individualizada que se ofrece al usuario. Acceso fácil, buenas comunicaciones y comprensión del usuario.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cortesía en el trato, de los que laboran directamente como profesionales de salud.</li> <li>2. Gentileza en el trato, por parte de otros trabajadores del centro, como pueden ser los administrativos.</li> <li>3. Atención individualizada al usuario.</li> <li>4. Comodidad en los horarios de trabajo.</li> <li>5. Orientar adecuadamente a los usuarios, sobre su enfermedad, tratamiento, uso de medicamentos y los cuidados.</li> <li>6. Entendimiento de determinadas necesidades de los usuarios.</li> </ol>

Fuente: Hospital Universitario del Valle "Evaristo García", E.S.E. (2010)

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

A nivel local de Ayacucho existe la falta de calidad de atención en los centros de salud que con llevan a que las entidades sean vulnerables a eventos que podrían afectar a que no efectúen lo que se han propuesto como institución de la mejor manera.

A nivel de entidad el diagnóstico realizado en la micro red San José de Secce, distrito Santillana, Huanta-2017, se ha definido insuficiencias en la gestión de la institución, con respecto a la calidad de servicio, como resultado no hay eficiencia y eficacia en la institución.

##### **Problema General**

¿En qué medida la Gestión Institucional se relaciona con la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce, distrito Santillana, Huanta-2017?

##### **Problemas Específicos**

PE1. ¿De qué manera se relaciona la organización de la gestión institucional con la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta-2017?

PE2. ¿De qué manera se relaciona el liderazgo de la gestión institucional con la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta-2017?

PE3. ¿De qué manera se relaciona la evaluación de la gestión institucional con la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta-2017?

PE4. ¿De qué manera se relaciona la investigación de la gestión institucional con la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta-2017?

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

La gestión institucional mediante la calidad de atención, cooperarán al beneficio de los fines de la institución, valorando de este modo su permanente

modernización y optimización, respondiendo así a la mejora de la gestión institucional en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta.

Con respecto a la problemática de la gestión institucional del CSSJS, se toma a consideración mantener opciones de solución, en cuanto a la organización, liderazgo, evaluación e investigación.

La gestión institucional es una de las plataformas para que funcionen los objetivos presentados, tiene la garantía de emplear con el involucramiento de todo aquel representante, los lineamientos de salud propuestos por el gobierno nacional y por ende es la comprometida en el grado de eficiencia que se da en el centro de salud. Por medio de esta investigación se procura formar soluciones probables a las falencias que se han detectado mediante la investigación para mejorar la gestión institucional en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta y elevar la calidad de atención, favoreciendo la buena atención y haciendo extensiva sus virtudes a los demás. A parte de colocar la correlación de estas dos variables se obtendrá más información para construir teorías, acrecentar el conocimiento, referente a la gestión institucional y calidad de servicios del centro de salud.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis General**

La Gestión Institucional se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta, 2017.

### **Hipótesis Nula**

La Gestión Institucional no se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta, 2017.

### **Hipótesis Específicas**

H1. La organización de la gestión institucional se relaciona con la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta, 2017.

H2. El liderazgo de la gestión institucional se relaciona con la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta, 2017.

H3. La evaluación de la gestión institucional se relaciona con la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta, 2017.

H4. La investigación de la gestión institucional se relaciona con la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta, 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. General**

Determinar si la Gestión Institucional se relaciona con la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta, 2017

### **1.7.2. Específicos**

OE1. Establecer si la organización de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta, 2017.

OE2. Establecer si el liderazgo de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta, 2017.

OE3. Establecer si la evaluación de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta, 2017.

OE4. Establecer si la investigación de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta, 2017.

## II. MÉTODO

### Tipo de Investigación

La investigación como tipo, reúne las características para denominarse como: “Investigación aplicada”.

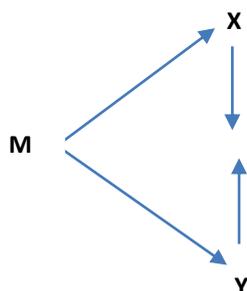
### Nivel de Investigación

Con respecto a los objetivos de la tesis, esta investigación es de nivel, descriptivo y correlacional.

### 2.1. Diseño de estudio

El diseño utilizado para la investigación es la no experimental descriptiva – correlacional transversal. Este se delimita a no manipular a voluntad las variables.

Su esquema:



En donde:

M = Usuarios

X = Gestión Institucional

Y = Calidad de atención

r = Relación

## 2.2. Variables – Operacionalización

**Tabla 3. Operacionalización de variable independiente**

Variable I	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medición
Gestión institucional	La gestión institucional se basa principalmente en la forma de cómo cada organización intenta traducir lo establecido en sus políticas, por ejemplo: en el área educativa, la gestión implanta estrategias de acción en todas las instancias administrativas. (Munch, 2010).	La gestión institucional se evaluará aplicando una encuesta a los usuarios de la Micro Red san José de Secce	Organización	División del trabajo	Ordinal – Escala de likert
				Coordinación	
				Trabajo en equipo	
			Liderazgo	Toma de decisiones	
				Motivación	
				Comunicación	
				Capacitación laboral	
			Evaluación	Cumplimiento de metas	
				Evaluación de resultados	
			Investigación	Investigación selectiva	
Investigación oportuna					

**Tabla 04. Operacionalización variable dependiente.**

Variable II	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	Camisón, Cruz y González (2006), exhiben que para medir la satisfacción del cliente se puede emplear cuestionario con escalas estandarizadas como el SERVQUAL o el SERVPERF, cuyo fin y eficacia ya ha sido demostrada por varios investigadores y que son considerados como instrumentos de medida válidos en diversos contextos; o, en caso contrario, se puede construir un cuestionario definido establecido exclusivamente para conocer cómo valora su servicio el cliente.	La calidad de atención se evaluará con la aplicación de una encuesta a los usuarios de la Micro Red San José de Secce.	Fiabilidad	Cumplimiento de las promesas	ordinal – Escala de likert
				Interés en la resolución de problemas	
				Realizar el servicio a la primera	
				Concluir en el plazo determinado	
				No cometer errores	
			Capacidad de respuesta	Colaboradores comunicativos	
				Colaboradores rápidos	
				Colaboradores dispuestos a ayudar	
			Seguimiento y garantía	Colaboradores que transmiten confianza	
				Cientes seguros con su proveedor	
				Colaboradores amables	
				Colaboradores bien formados	
			Empatía	Atención individualizada al cliente	
				Horario conveniente	
Atención personalizada de los colaboradores					

				Preocupación por los intereses de los clientes	
			Elementos físicos	Estado físico de las instalaciones	
				Presentación personal	
				Atractivo de los materiales	
				Comodidad de camas y sillería	

Fuente: marco teórico variable

## **Variables**

### **X. Gestión institucional**

La gestión institucional se basa principalmente en la forma de cómo cada organización intenta traducir lo establecido en sus políticas, por ejemplo: en el área educativa, la gestión implanta estrategias de acción en todas las instancias administrativas.

#### **INDICADORES**

X1. Organización

X2. Liderazgo

X3. Evaluación

X4. Investigación

### **Y. Calidad de atención**

La calidad en el área de salud está definida, como ser capaz de adaptar un producto o servicio a lo que el usuario espera del mismo. Es necesario ofrecer un servicio de calidad porque se obtiene así mucho más beneficio para los usuarios y se hacen rentables los recursos, porque son finitos y atender cuesta.

#### **INDICADORES**

Y1. Fiabilidad

Y2. Capacidad de respuesta

Y3. Garantía de seguimiento

Y4. Empatía

Y5. Elementos físicos

## **2.3. Población y muestra**

### **Población**

La población a estudiar se conformó por personas, 1891 usuarios.

## Muestra

Para conseguir un buen tamaño muestral se usó el muestreo aleatorio simple para sacar las cantidades.

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

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 1891}{0.05^2 * (1891 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.25 * 1891}{0.0025 * 1890 + 0.9604}$$

$$n = \frac{1816.1164}{5.69}$$

$$n = 319$$

### Criterios de inclusión

Se incluyeron a los usuarios de ambos sexos, entre las edades de 18 a 60 años, atendidos de las diferentes especialidades médicas y quirúrgicas en la Micro red san José de Secce, distrito Santillana, Huanta.

### Criterios de exclusión:

Usuarios que no transcurrieron todos los servicios que han sido considerados como parte de un proceso de atención.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La redacción de las técnicas, así como de los instrumentos debe de ser de forma corrida y en forma coherente.

## **Validación**

### **Validez del Instrumento**

Para Morles (2000): es el nivel en que un instrumento cumple para lo que está destinado, con respecto a ello, la validez para esta investigación fue de contenido, exponiendo los cuestionarios mejorándolo de manera que se llegó a tener uno que sirvió para la investigación y la cual aplicamos a nuestra muestra.

### **Confiabilidad del Instrumento**

AnderEgg (2002), refiere que hablar de confiabilidad se trata de que el instrumento mida exactamente lo que se busca medir, de manera que sea estable y se pueda predecir. En esta investigación se usó el concepto de grado de homogeneidad que deben tener los ítems, relacionado a lo que se quiere medir, con ese propósito se aplicó el cuestionario 30 sujetos como muestra piloto, distribuidos en las oficinas correspondientes.

Para validar el instrumento, tres expertos en el tema tienen que firmar haciendo justificación de que el instrumento es válido, para lo cual debe estar consignado en este punto.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad de un instrumento se dio gracias a una prueba piloto, al cual se aplicó la prueba del alfa de Crombach

**Tabla 5.** Análisis de Confiabilidad: Gestión institucional

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,836	20

En la tabla 5 se muestra que el valor de la prueba alfa de Crombach para el cuestionario de gestión institucional es de 0,836 analizándose un total de 20 preguntas.

**Tabla 6.** Análisis de Confiabilidad: Calidad de atención

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,810	21

En la tabla 6 muestra que el valor de la prueba alfa de Crombach para el cuestionario de calidad de atención es de 0,810 analizándose un total de 21 preguntas.

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

Para el procesamiento de datos se hizo uso de los siguientes instrumentos: Cuestionario con interrogantes cerradas de Escala de Liker, lo que ayudó a conocer el contexto en que se encuentra actualmente y propones las alternativas que solucionarían los problemas que se plantea en la investigación. Las preguntas estuvieron relacionadas con la gestión institucional del centro de salud, el tratamiento de datos se realizó con el software estadístico Spss21, donde se obtuvo las correlaciones respectivas y la tabulación respectiva se hizo en el Excel.

## **2.6. Aspectos éticos**

Un importante aspecto ético, es la veracidad de lo presentado en esta investigación, se trabajará con integridad, rectitud y de manera independiente en el procedimiento de las opiniones y resultados; asimismo, no se expondrá cuestiones personales de quienes manejan la organización o personas responsabilizadas de su gestión. Además, se establecerá una cadena de interrelaciones; con el fin producir resultados en base a los objetivos. En otras palabras, la investigación está hecha desde la perspectiva de las personas que usarán los resultados, pero también esta investigación puede traer otras consecuencias a otros individuos además de las pronosticadas. La consideración de estos efectos es un tema aparte especial en el modo ético de proceder de la investigación, del cual solo se espera no existiesen disconformidades. Los individuos a quienes podría afectar pertenecen a uno de

los dos mundos de la investigación el cual puede ser la comunidad científica o al mundo práctico. El trabajo de investigación se vinculará con ambas esferas en sus márgenes de la "entrada" y de la "salida", lo cual generan cuatro clases de relaciones con las personas del exterior, los cuales pueden acarrear dificultades éticas. Estas relaciones están vinculadas con el trabajo y el contexto mencionando a continuación: ética en la recolección de información, en la aplicación, en apuntar los trabajos de investigación y en la publicación.

### III. RESULTADOS

En esta sección se exponen los datos logrados luego de ejecutar la aplicación de los instrumentos precisados anteriormente, de esta manera, se determinaron a través de cuadros y las pruebas estadísticas que comprueban las hipótesis planteadas.

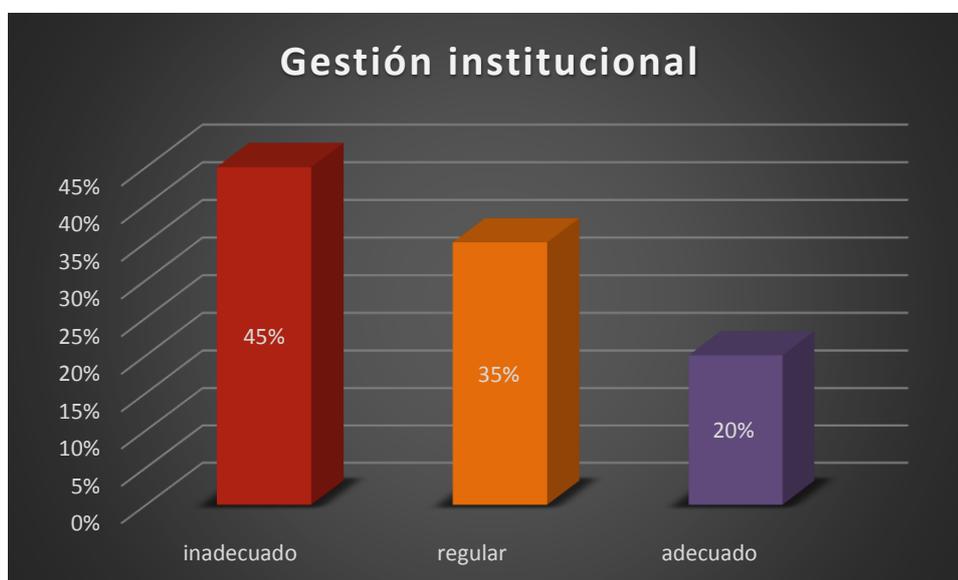
**Tabla 7.** Frecuencia de la Gestión institucional en la micro red san José de Secce, distrito Santillana, Huanta

Calificación	Desde	Hasta	Frec.	%
Inadecuado	20	46	144	45%
Regular	47	73	112	35%
Adecuado	74	100	63	20%
Total			319	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la micro Red San José de Secce

Elaboración: Propia

**Figura 1.** Gestión institucional en la micro red san José de Secce, distrito Santillana, Huanta



#### Interpretación

En la tabla 7 y figura 1, se manifiestan los resultados conseguidos en la variable gestión institucional, donde se aprecia que gran cantidad de encuestados responden que dicha variable se encuentra en un nivel

inadecuado, ya que así lo confirmo un 45%, esto se debe principalmente a las deficiencias que presenta la institución en cuanto a la organización y la capacidad de liderazgo, lo que ha generado a que no se brinde una calidad de atención en los usuarios, asimismo se evidencia que un 35% de los encuestados manifiestan que la gestión institucional se encuentra un nivel medio, esto porque pocas veces los trabajadores del centro de salud tienen organización en sus funciones, y solo el 20% de los encuestados manifiestan que la gestión institucional es adecuado, esto debido a que los usuarios pocas veces percibe la buena gestión en cuanto a la organización, evaluación, liderazgo e investigación, lo que le hace que la institución brinde una adecuada calidad de atención a sus usuarios.

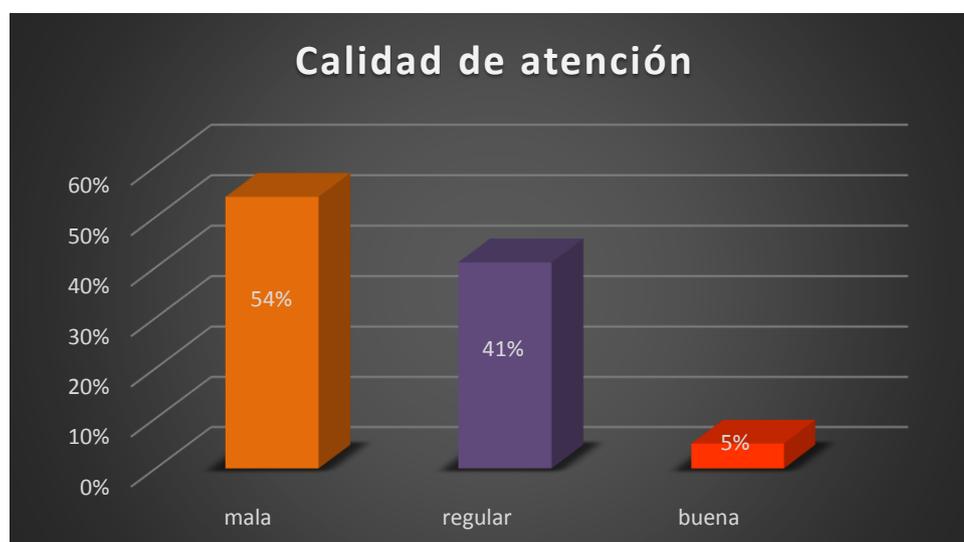
**Tabla 8.** Frecuencia de la Calidad de atención en la micro red san José de Secce, distrito Santillana, Huanta, 2017

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Baja	21	48	171	54%
Medio	49	76	132	41%
Alta	77	105	16	5%
Total			319	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la Micro Red San José de Secce

Elaboración: Propia

**Figura 2** Calidad de atención en la micro red san José de Secce, distrito Santillana, Huanta, 2017



## Interpretación

En la tabla 8 y figura 2, se manifiestan los resultados conseguido de la variable calidad de atención, donde se aprecia que gran cantidad de los encuestados responden que dicha variable se está en un nivel mala , ya que así lo confirmo un 54%, esto se debe principalmente a las deficiencias que presenta la institución ya que no se percibe la fiabilidad por la institución como que tampoco no cuentan con implementos necesarios que aseguren la calidad de atención, asimismo solo el 5% de los encuestados manifestaron que la institución brinda una buena calidad de atención, ya que en su mayoría contestaron que si reciben un buen trato.

## Tabla 9. Prueba de Normalidad

Con la finalidad de llevar a cabo el establecimiento de la relación entre las variables, fue necesario primero emplear una prueba de distribución de la normalidad, para luego proceder a analizar la prueba de correlación. Estos resultados se mostrarán a continuación.

### *Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Institucional	.151	319	.000	.872	319	.000
Organización	.117	319	.000	.950	319	.000
Liderazgo	.120	319	.000	.957	319	.000
Evaluación	.144	319	.000	.950	319	.000
Investigación	.132	319	.000	.935	319	.000
Calidad de Atención	.136	319	.000	.924	319	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

## Interpretación

Tal como se muestra en la tabla 9, la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov de la variable Gestión institucional y calidad de atención y sus respectivas dimensiones son menores a lo establecido, es decir, el P-valué son menores a 0.05; por tanto, se requiere utilizar la prueba no paramétrica

para la comprobación de la hipótesis de estudio, debido a que presentan una distribución no normal. Esta prueba corresponde a Rho Spearman.

**Tabla 10.** Prueba de Hipótesis General

*Correlaciones Gestión Institucional \* Calidad de Atención*

			Gestión Institucional	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Gestión Institucional	Coefficiente de correlación	1.000	,766**
		Sig. (bilateral)		.000
	Calidad de Atención	N	319	319
		Coefficiente de correlación	,766**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	319	319

**Datos:**

Ho: No existe relación entre la gestión institucional y la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta, 2017

Ha: Existe relación entre la gestión institucional y la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta, 2017.

**Interpretación**

En tabla 10 se muestra los resultados de la prueba de correlación de Rho Spearman, el valor de correlación es  $Rho = 0,766$ , de esta manera se evidencia que existe una correlación positiva considerable entre las variables. Ello con un P-valor menor al 0.05; por tanto, rechazamos la hipótesis nula y se aceptamos hipótesis alterna; evidenciando así la existencia de relación significativa entre gestión institucional y calidad de atención en la Micro Red San José Secce. En ese sentido se puede mencionar que si se realiza un inadecuado Gestión institucional traerá consigo una baja calidad de atención.

**Tabla 11.** Prueba de hipótesis 1: Organización y Calidad de Atención

*Correlaciones Organización \* Calidad de Atención*

		Organización	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,609**
		N	.000
	Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	.609**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	.000

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

### Datos

Ho: No existe relación entre la organización de la gestión institucional y la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta, 2017

Ha: Existe relación entre la organización de la gestión institucional y la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta, 2017.

### Interpretación

En tabla 11, se muestra los resultados de la prueba de correlación de Rho Spearman, con el valor de  $Rho = 0,609$ . Demostrando así la existencia de una correlación media positiva entre las variables, con un P- valúe menor al 0.05. Por tanto, podemos mencionar el rechazo de la hipótesis nula y dando la aceptación de la hipótesis alterna; evidenciando así la existencia de relación significativa entre la organización de la gestión institucional y calidad de atención en la Micro Red San José Secce. En ese sentido se puede mencionar que si se realiza una adecuada organización traerá consigo una alta calidad de atención.

**Tabla 12.** Prueba de hipótesis 2: Liderazgo y calidad de Atención

*Correlaciones Liderazgo \* Calidad de Atención*

			Liderazgo	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Liderazgo	Coefficiente de correlación	1.000	,653**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	319	319
	Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	,653**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	319	319

**Datos**

Ho: No existe relación entre el liderazgo de la gestión institucional y la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta, 2017

Ha: Existe relación entre el liderazgo de la gestión institucional y la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta, 2017.

**Interpretación**

En tabla 12, se muestra los resultados de la prueba de correlación de Rho Spearman, el valor es de  $Rho = 0,653$ . Demostrando que existe una correlación positiva media entre las variables, con un P- valú menor al 0.05. Por tanto, mencionamos el rechazo de la nula y aceptamos la hipótesis alterna; evidenciando de esta manera la existencia de relación significativa entre la liderazgo de la gestión institucional y calidad de atención en el micro Red San José Secce. En ese sentido se puede mencionar que si se realiza un buen manejo del liderazgo de la gestión institucional traerá consigo una alta calidad de atención.

**Tabla 13.** Prueba de hipótesis 3: Evaluación y calidad de Atención

*Correlaciones Evaluación \* Calidad de Atención*

		Evaluación	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Evaluación	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,581**
	Calidad de Atención	N	319
		Coefficiente de correlación	,581**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	319

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

### Datos

Ho: No existe relación entre la evaluación de la gestión institucional y la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta, 2017

Ha: Existe relación entre la evaluación de la gestión institucional y la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta, 2017.

### Interpretación

En tabla 13 se muestra los resultados de la prueba de correlación de Rho Spearman, con un valor de  $Rho = 0,581$ . Demostrando que existe una correlación positiva media entre las variables, con un P- valúe menor al 0.05. Por lo que podemos mencionar el rechazo de la nula y aceptamos la hipótesis alterna; evidenciando de esta manera la existencia de relación significativa entre la evaluación de la gestión institucional y calidad de atención en el micro Red San José Secce. En ese sentido se puede mencionar que si se realiza una adecuada evaluación de la gestión institucional traerá consigo una alta calidad de atención.

**Tabla 14.** Prueba de hipótesis 4: Investigación y calidad de Atención

*Correlaciones Investigación \* Calidad de Atención*

		Investigación	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Investigación	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,585**
		N	.000
	Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	319
		Sig. (bilateral)	,585**
		N	1.000

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

### Datos

Ho: No existe relación entre la investigación de la gestión institucional y la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta, 2017.

Ha: Existe relación entre la investigación de la gestión institucional y la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta, 2017.

### Interpretación

En tabla 14 se muestra los resultados de la prueba de correlación de Rho Spearman, con valor de  $Rho = 0,585$ . Demostrando que existe una correlación positiva media entre las variables, con un P- valúe menor al 0.05. Por lo que podemos mencionar el rechazo de la nula y aceptamos la hipótesis alterna; evidenciando de esta manera la existencia de relación significativa entre la investigación de la gestión institucional y calidad de atención en el micro Red San José Secce. En ese sentido se puede mencionar que si se realiza una adecuada investigación de la gestión institucional traerá consigo una alta calidad de atención.

#### IV. DISCUSIÓN

Tras la aplicación del instrumento y la recolección de los datos de las variables de estudio se llegó a comprobar los objetivos planteados, cuyo fin fue determinar si la Gestión Institucional se relaciona con la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta, 2017. Ello, no sin antes de haber realizado y haber hecho la búsqueda respectiva de diversas teorías para encontrar las variables y dimensiones correspondientes al tema de estudio. Teniendo en cuenta el criterio mencionado, se tomó como teorías para la gestión institucional de Munch (2010) y para la calidad de atención se tomó como muestra al modelo de *SERVQUAL* de Parasuraman, Zeithaml y Berry, los cuales concentraron su trabajo en encontrar la manera de medir adecuadamente la calidad de los servicios. En ese sentido, se tuvo los resultados, tal como se puede observar en la tabla 5 y figura 1, donde se describe que la percepción que tienen los usuarios sobre la gestión institucional, ya que en su mayoría manifestó como inadecuado con un 45%, asimismo, el 20% anuncian que la gestión institucional de la micro red san José de Secce, distrito Santillana, Huanta es adecuada. Del mismo modo, para la variable calidad de atención, tal como se evidencia en los resultados, manifiesta que la mayoría de los encuestados responden que calidad de atención de la institución es mala con un 54%, y solo el 5% de ellos manifestaron que reciben una atención buena.

Para la determinación de la relación se realizó la prueba no paramétrica de Rho Spearman, en donde se evidencia que la Gestión institucional tiene una significativa relación con la Calidad de atención, lo que quiere decir que un adecuado manejo de la Gestión institucional traerá consigo una alta calidad de atención y/o viceversa , estos resultados da contraste a lo de García, (2011) en su investigación “Evaluación de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital general del ISSS abril a junio del año 2011” quien da como conclusión que el análisis de la calidad técnica mostró una baja credibilidad y desconfianza con respecto a los tratamientos que se dieron, llegando al 65% de aceptación del total de entrevistados. A pesar a que el 88% del total de los beneficiarios estuvieron satisfechos con los servicios del

personal de medicina. Asimismo, Vinueza (2011) en su tesis titulada "El control interno y su incidencia en la gestión institucional en la junta provincial de la Cruz Roja de Tungurahua, segundo semestre del 2010. Quien concluye que la institución no maneja un adecuado proceso de coordinación lo que conlleva a un mal manejo gestión institucional. Anaconda, Ibarra, Burbano et. al (2014) anuncian también hay falencias en la calidad de la atención de los servicios de salud, ya que no hay buenas entornos tecnológicas y científicas. Por otro lado, el autor llego a conocer que la satisfacción del usuario se da porque perciben confiabilidad y atención oportuna la cual es característica de una atención de calidad, porque se aplica las reglas de atención con óptima tecnología.

La investigación de estudio tuvo como objeto a los usuarios atendidos en la micro red San José de Secce, distrito Santillana, Huanta durante el 2017. Por ello, la presente investigación se justifica por que la gestión en las instituciones son la base para que se logren las metas planteadas, ya que esta otorga la garantía de la aplicación de los lineamientos de salud que se plantea el gobierno central y que gracias a todos los encargados se cumplen con dichas políticas para así aumentar la eficiencia en los centros de salud. Mientras, la calidad de atención es uno de los elementos primordiales del Sector salud debe favorecer. Por tanto, al encontrar la relación de las dos variables aumenta el conocimiento, sobre la gestión de la institución y la calidad de servicios del centro de salud.

Esta tesis aporta en su estudio porque realiza la difusión de información para los trabajadores porque sin una adecuada gestión institucional no se pueden alcanzar los objetivos, ello con la finalidad de fomentar un control de calidad de atención hacia los usuarios.

## V. CONCLUSIONES

En la presente investigación se estudió a la gestión institucional y la calidad de atención, en la micro red San José de Secce, distrito Santillana, Huanta-2017, llegándose así a las siguientes conclusiones:

- 5.1. Se llegó a establecer la relación existente entre la Gestión institucional y la calidad de atención. Ya que el valor de Rho es 0,766. Demostrando que existe una correlación positiva considerable. Asimismo, se realizó la contratación de hipótesis la cual permitió llegar a la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna la misma que menciona que si existe una relación significativa entre ambas variables.
- 5.2. Se llegó a establecer la relación existente entre la organización de la gestión institucional y la calidad de atención. Ya que el valor de Rho es 0,609. Demostrando que existe una correlación positiva media. Asimismo, se realizó la contratación de hipótesis la cual permitió decidir el rechazo de la hipótesis nula y aceptar la alterna, la cual menciona que hay significativa relación entre ambas variables.
- 5.3. Se estableció la relación existente entre el liderazgo de la gestión institucional y la calidad de atención. Ya que el valor de Rho es 0,653. Demostrando que existe una positiva media. Demostrando que existe una correlación positiva media. Asimismo, se realizó la contratación de hipótesis la cual permitió decidir el rechazo de la hipótesis nula y aceptar la alterna, la cual menciona que hay significativa relación entre ambas variables.
- 5.4. Se estableció la relación existente entre la evaluación de la Gestión institucional y la calidad de atención. Ya que el valor de Rho es 0,581. Demostrando que existe una correlación positiva media. Asimismo, se realizó la contratación de hipótesis la cual permitió decidir el rechazo de la hipótesis nula y aceptar la alterna, la cual menciona que hay significativa relación entre ambas variables.

**5.5.** Se estableció la relación existente entre la investigación de la gestión institucional y la calidad de atención. Ya que el valor de Rho es 0,585. Demostrando que existe una correlación positiva media. Asimismo, se realizó la contratación de hipótesis la cual permitió decidir el rechazo de la hipótesis nula y aceptar la alterna, la cual menciona que hay significativa relación entre ambas variables.

## **VI. RECOMENDACIONES**

A los establecimientos de salud públicos y privados:

- 6.1** Deben tener capacidad de atención para que de esta manera se pueda lograr una atención oportuna y que los usuarios reciban una atención de mejor calidad con trato amable.
- 6.2** Crear y/o perfeccionar mecanismos que conlleven al buen manejo de la gestión institucional
- 6.3** Fortificar las entidades técnicas que ayuden a participar a la ciudadanía.
- 6.4** Que las entidades regionales e internacionales promuevan y diseñen programas para capacitar a las personas encargadas de los centros de salud para mejorar la capacidad de la gestión dentro de éstas organizaciones y optimizar la atención al cliente.

## VII. REFERENCIAS

- Antúnez, S. (2003). *Gestión institucional* (1ª ed.), San Salvador. Recuperado de: [http://sitiosescolares.miportal.edu.sv/12857/Doc.PDF/Modulo\\_1.pdf](http://sitiosescolares.miportal.edu.sv/12857/Doc.PDF/Modulo_1.pdf)
- Aguilar, H. (2013). *Satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios privados contratados por la Unidad de Policlínica Central IGSS, Guatemala, Guatemala 2010*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado de: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/05/05\\_9210.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/05/05_9210.pdf)
- Alarcon, P. (2014). *Factores sociodemográficos y organizacionales asociados a la percepción de la calidad de atención en usuarias del consultorio externo de obstetricia. Hospital regional de Ayacucho, 2013*. Ayacucho : tesis . Obtenido de [http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1257/TM%20GS10\\_Ala.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1257/TM%20GS10_Ala.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alcalde, E. y Castañeda, J. (2016). *Estudio de la calidad de servicio brindada por la Empresa Automotores San Lorenzo S.A.C. en la ciudad de Chiclayo, 2014*. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/678>
- Álvarez, G. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello. Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>
- Anaconda, L.; Ibarra, N; Burbano, M. et. al. (2014) “*La calidad de atención en salud que brindan las instituciones prestadoras de servicios*” Universidad Complutense de Madrid, España. Recuperado de: <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/760/Martha%20Liliana%20Anacona%20C.pdf?sequence=1>
- Areche, V. (2013). *La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3º, 4º y 5º de*

*secundaria del colegio "maría auxiliadora. Ayacucho: tesis .* Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4011/Areche\\_zv.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4011/Areche_zv.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Arrué, J. (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la perspectiva del usuario periodo Junio a Setiembre de 2014.* Iquitos, Perú: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Recuperado de: <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/394/1/1.%20INFORME%20FINAL%20TESIS%202014.pdf>

Camisón, C.; Cruz, S.; y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas.* Madrid, España: Pearson Educación.

Carriego, C. (2012). *Gestión institucional.* Editorial federación Internacional de fe y Alegría. Caracas. Recuperado de: [http://www.feyalegria.org/images/acrobat/Libro4GestionInstitucional\\_CristinaCarriego\\_2007.pdf](http://www.feyalegria.org/images/acrobat/Libro4GestionInstitucional_CristinaCarriego_2007.pdf)

Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión de la calidad total.* España, Ediciones Díaz de Santos.

Chindoy, W (2006) *Propuesta para la implementación de un sistema de gestión de la calidad de la ESE. Hospital San Lorenzo de liborina - Antioquia, con énfasis en procesos administrativos en el año 2006.* Universidad de Antioquia Colombia - Medellín, Recuperado de: <http://saludpublicavirtual.udea.edu.co/cvsp/Practica%20procesos/Practicas%20y%20tesis/6/Propuesta%20para%20la%20implementacin%20de%20un%20sistema%20de%20gestin.pdf>

Davidow, W. y Uttal, B. (1990). *El servicio integral a los clientes.* Barcelona, España: Plaza &Janés.

Dirección General de Salud de las Personas (2007). *Sistema de gestión de la calidad en salud.* Lima, Perú: Dirección de Calidad de Salud, Ministerio de Salud – MINSA. Recuperado de:

[http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/links\\_sgc/5\\_%20SGC%20MINS A%20RM%20519-2006.pdf](http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/links_sgc/5_%20SGC%20MINS A%20RM%20519-2006.pdf)

Dirección General de Salud de las Personas (2009). *Política Nacional de Calidad en Salud*. Dirección de Calidad de Salud, Ministerio de Salud – MINSA: Perú. Recuperado de: [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica\\_nacional\\_calidad.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf)

Dirección General de Salud de las Personas (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Dirección de Calidad de Salud, Ministerio de Salud – MINSA: Perú. Recuperado de: [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2015/2252\\_rm\\_527\\_2011\\_usuario\\_externo.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2015/2252_rm_527_2011_usuario_externo.pdf)

Farfán, N (2016) “*Gestión de la calidad de atención y desempeño laboral del personal asistencial del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2016*”. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8463/Farf%C3%A1n\\_M\\_N.pdf?sequence=6&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8463/Farf%C3%A1n_M_N.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

Fernández, C., Hernández, S. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6ta ed.)*. México D.F., México: McGraw-Hill.

García, D. (2013). *Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa – Chorrillos en el periodo febrero – mayo 2013*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma. Recuperado de: [http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/246/1/Garc%C3%ADa\\_dl.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/246/1/Garc%C3%ADa_dl.pdf)

García & Vásquez (2011) “*Evaluación de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital general del ISSS abril a junio del año 2011*” Universidad del Salvador.

Gonzales, M. (2006). *Gestión eficaz del tiempo*. Editorial INNOVA, Málaga, España. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=PewThnbw3E0C&pg=PA7&dq=concepto+gestion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj4wpvSrprRAhVGRiYKHeUrAiwQ6AEINTAC#v=onepage&q=concepto%20gestion&f=false>

Hospital Universitario del Valle “Evaristo García”, E.S.E. (2010). *Calidad de la Atención en Salud. Percepción de los usuarios*. Cali, Vale, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE. Recuperado de: <http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2014). *Encuesta Nacional de Usuarios*. Lima, Perú: INEI. Recuperado de: <http://portales.susalud.gob.pe/documents/11450/29009/01+INFORME+FIN+AL.pdf/901a201f-ccd3-4080-b1bc-8365d16a5aa7>

Jimeno, J. (23 de agosto de 2013). *Ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar): El círculo de Deming de mejora continua*. Obtenido de PDCA Home: <https://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/>

Lozano, R (2016) “*Calidad de atención y su influencia en el usuario externo en el Centro de Salud San Antonio de Pedregal Chosica 2015*”. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7212>

Martínez, E. (2014). *Calidad de atención al cliente en las agencias de Chiclayo para una entidad de microfinanzas*. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/633>

Ministerio de Justicia (2013). *Encuesta a los usuarios de los servicios de Defensa Pública del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Distritos judiciales de Lima, Lima Norte y Lima Sur*. Perú: Ministerio de Justicia del Perú. Recuperado de: <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2013/11/INFORME-RESULTADOS-DEFENSA-PUBLICAok.pdf>

- Ministerio de Salud. (2003). *Normas técnicas de estándares de calidad para hospitales e institutos especializados*. Lima, Perú: Ministerio de Salud. Obtenido de [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/seg\\_pac/EstandarHosp2003.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/seg_pac/EstandarHosp2003.pdf)
- Munch, L. (2010). *Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (1ª ed.). Editorial Pearson, México. Recuperado de: [http://datateca.unad.edu.co/contenidos/112002/112002-201501/Referencia\\_Unidad\\_1/Administracion.gest.org.enfoq.proc.adm.Munch\\_redacted.pdf](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/112002/112002-201501/Referencia_Unidad_1/Administracion.gest.org.enfoq.proc.adm.Munch_redacted.pdf)
- Ocaña, J. (2012). *Gestión de proyectos con mapas mentales* (Vol. I). Editorial Club Universitario, San Vicente. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=0tgwqPtUArgC&printsec=frontcover&dq=gestion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjKr\\_igrprRAhVNYSYKHZIxCCIQ6AEIKDAC#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20institucional&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=0tgwqPtUArgC&printsec=frontcover&dq=gestion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjKr_igrprRAhVNYSYKHZIxCCIQ6AEIKDAC#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20institucional&f=false)
- Olórtegui, D. et. al. (2011). *Manual de políticas de gestión institucional*. Recuperado de: [http://www.inppares.org/sites/default/files/Manual\\_Políticas\\_Inppares\\_Modificado\\_\(Agosto\\_12\).pdf](http://www.inppares.org/sites/default/files/Manual_Políticas_Inppares_Modificado_(Agosto_12).pdf)
- Organización Internacional de Normalización – ISO (2009). *Norma Internacional ISO 9004. Gestión para el éxito sostenido de una organización – Enfoque de gestión de la calidad*. Suiza: ISO. Recuperado de: [http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO\\_9004\\_ED\\_2009.pdf](http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO_9004_ED_2009.pdf)
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). *Problemas y estrategias en Marketing de Servicios*. Journal of Marketing.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. España: Díaz de Santos.
- Ramírez & Álvarez, C (2017) “*Calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de Odontología en el Centro de Salud, Los Olivos, 2015*” Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6813/Ram%C3%ADr ez\\_AN-%C3%81lvarez\\_RC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6813/Ram%C3%ADr ez_AN-%C3%81lvarez_RC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramirez. (2014). *“Gestión administrativa y calidad de servicios del turismo en la provincia de Vilcas Huamán – Ayacucho, 2013.* Ayacucho . Obtenido de [https://www.google.com.pe/search?q=Gesti%C3%B3n+administrativa+y+calidad+de+servicios+del+turismo+en+la+provincia+de+Vilcas+Huam%C3%A1n+%E2%80%93+Ayacucho%2C+2013&rlz=1C1CHBD\\_esPE785PE785&oq=Gesti%C3%B3n+administrativa+y+calidad+de+servicios+del+turismo+e](https://www.google.com.pe/search?q=Gesti%C3%B3n+administrativa+y+calidad+de+servicios+del+turismo+en+la+provincia+de+Vilcas+Huam%C3%A1n+%E2%80%93+Ayacucho%2C+2013&rlz=1C1CHBD_esPE785PE785&oq=Gesti%C3%B3n+administrativa+y+calidad+de+servicios+del+turismo+e)

Real Academia Española (2016). *Diccionario de la Lengua Española.* DEL.RAE.ES: España. Recuperado de: <http://dle.rae.es/index.html>

Reyes, S. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango.* Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>

Rivas, J (2017) *“Gestión estratégica sanitaria de salud bucal y su influencia en la calidad de atención en el puesto de Salud Vista Alegre de Villa de Chorrillos en el año 2015”.* Universidad Privada San Juan Bautista. Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/514>

Salinas, I (2005) *Gestión de calidad de los servicios de apoyo de salud (lavandería y ropería).* Universidad de Chile. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/111528/Salinas%2c%20Ivett.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Subdirección General de Información Administrativa e Inspección General de Servicios (2016). *Evaluación de la satisfacción de los usuarios de la oficina central de atención al ciudadano.* España: Ministerio de Justicia. Recuperado de: [http://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/Portal/1292427813385?blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-Disposition&blobheadername2=Grupo&blobheadervalue1=attachment%3B+filename%3D2015\\_Estudio\\_de\\_satisfaccion\\_\\_sobre\\_el\\_servicio\\_recibido\\_](http://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/Portal/1292427813385?blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-Disposition&blobheadername2=Grupo&blobheadervalue1=attachment%3B+filename%3D2015_Estudio_de_satisfaccion__sobre_el_servicio_recibido_)

\_en\_la\_Oficina\_Central\_de\_Atencion\_al\_Ciud.PDF&blobheadervalue2=Docs\_InformacionEstadistica

- Tesén, E. y Tesén, V. (2014). *Modelo SERVQUAL para optimizar el sistema de evaluación de la calidad de servicio del área de consultorio externo en el Hospital Regional Docente Las Mercedes, Chiclayo 2014*. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/572>
- UNESCO (2011). *Manual de gestión para directores institucionales educativos (1ª ed.)*. Editorial Grafico SAC, lima, Perú. Recuperado de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002191/219162s.pdf>
- Vázquez, E. (2010). *Modelo de gestión, educativa estratégica (2ª ed.)*, Argentina. Recuperado de: <http://www.sepyc.gob.mx/documentacion/Modelo%20de%20Gesti%C3%B3n%20Educativa%20Estrat%C3%A9gica.pdf>
- Vargas, D. (2013). *Estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha*. Quito, Ecuador: Universidad San Francisco de Quito. Recuperado de: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2189/1/104899.pdf>
- Villavicencio, S. (2016) “*Gestión de procesos administrativos y calidad de atención en usuarios del Ministerio Público en el hospital Hermilio Valdizán*. Lima, 2016”. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8285?show=full>
- Vinueza, J. (2011) “*El control interno y su incidencia en la gestión institucional en la junta provincial de la Cruz Roja de Tungurahua, segundo semestre del 2010*.” Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1706>
- Zegarra, A. (2013). *Influencia de la gestión de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente del operador turístico Muchik Tours S.A.C. en el distrito de Trujillo en el periodo 2012 – 2013*. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de:

[http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/473/zegarra\\_ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/473/zegarra_ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# ANEXOS

## Anexo 01. Cuestionario sobre Gestión institucional

Grado de Instrucción:..... Ocupación: .....

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: Masculino [ ] Femenino [ ]

El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información sobre la Gestión Institucional. Así mismo se le pide ser extremadamente objetivo (a), honesto (a) y sincero (a) en sus respuestas. Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán proponer estrategias de mejora.

### INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 20 ítems. Cada ítem incluye cuatro alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que considere que se aproxime más a su institución.

1. nunca
2. casi nunca
3. a veces
4. casi siempre
5. siempre

Agradeciendo de antemano su participación, sírvase pasar a llenar el cuestionario:

Gestión Institucional						
N°	Organización	1	2	3	4	5
01	¿Durante su visita ha observado que los directivos realizan supervisión y fiscalización las actividades los trabajadores?					
02	¿Durante su vista ha observado que el personal del Centro de Salud realiza trabajo en equipo?					
03	¿Desde su percepción, el centro de Salud implanta preparación profesional en cuanto a brindar capacitaciones permanentes según especialidad?					
04	¿Con que frecuencia has observado que el centro de salud respeta las jornadas u horarios de trabajo?					

<b>05</b>	¿Has observado que el centro de salud brinda sus servicios de manera oportuna?					
<b>06</b>	¿Alguna vez has observado que el centro de salud brinda una organización plena por parte de los trabajadores y el personal de limpieza?					
	<b>Liderazgo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>07</b>	¿Con que eventualidad crees que el centro de Salud cumple con los objetivos propuestos?					
<b>08</b>	¿Con que frecuencia has observado una comunicación plena entre los directivos y trabajadores?					
<b>09</b>	¿Con que frecuencia el centro de salud realiza capacitación del personal?					
<b>10</b>	¿Con que eventualidad el centro de salud, toma en cuenta los resultados obtenidos para tomar decisiones que permitan mejorar la gestión del centro de salud?					
<b>11</b>	¿Con que frecuencia los mejores trabajadores del centro de salud son incentivados y/o premiados?					
<b>N°</b>	<b>Evaluación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>12</b>	¿Has observado que el centro de salud evalúa de forma constante a sus trabajadores?					
<b>13</b>	¿Con que frecuencia has observado que realizan la supervisión del área de seguridad?					
<b>14</b>	¿Has observado que los directivos del centro de salud evalúan o supervisa la limpieza de la de las distintas áreas?					
<b>15</b>	¿Alguna vez has presenciado la fiscalización y verificación de personas en cuánto a los servicios de higiene?					
<b>16</b>	¿Con que frecuencia el centro de salud evalúa a sus trabajadores según el cronograma de actividades?					
<b>N°</b>	<b>Investigación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>17</b>	¿Con que frecuencia has evidenciado que el centro de salud impulsa proyectos innovadores a corto, mediano y largo plazo?					
<b>18</b>	¿Con que frecuencia has observado que el centro de salud maneja los medios y recursos aplicables a la salud?					

19	¿Con que frecuencia has observado que los trabajadores usan adecuadamente los recursos audiovisuales y didácticos disponibles en el establecimiento (diapositivas, videos, computadoras, guías, etc.) para la realización de investigaciones?					
20	¿ has observado que el centro de salud brinde recursos para desarrollar de la investigación?					

## Anexo 02. Cuestionario sobre Calidad de Atención.

Grado de Instrucción: ..... Ocupación:.....

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: Masculino [ ] Femenino [ ]

El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información y determinar la calidad de atención en el servicio. Así mismo se le pide ser extremadamente objetivo (a), honesto (a) y sincero (a) en sus respuestas. Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán proponer estrategias de mejora.

### INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 21 ítems. Cada ítem incluye cuatro alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que considere que se aproxime más a su institución.

1. nunca,
2. casi nunca
3. a veces
4. casi siempre
5. siempre

Agradeciendo de antemano su participación, sírvase pasar a llenar el cuestionario:

Calidad de atención						
N°	Fiabilidad	1	2	3	4	5
01	¿Con que frecuencia observas mejoras en el centro de salud?					
02	¿Con que frecuencia ha observado que los trabajadores del centro de salud brindan buen trato a sus usuarios?					
03	¿Con que frecuencia ha observado usted que los trabajadores se portan de manera respetuosa con todos los usuarios?					
04	¿Con que frecuencia ha observado usted que los trabajadores brindan un trato afectivo a los usuarios?					

N°	Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
05	¿Observas que el centro de salud brinda resultados de manera oportuna?					
06	¿Con que frecuencia ha observado usted que los trabajadores le responde a los usuarios a tiempo y de manera apropiada?					
07	¿Con que frecuencia ha observado que el centro de salud otorga la información solicitada?					
N°	Garantía	1	2	3	4	5
08	¿Observas que los servicios del Centro de salud son de garantía?					
09	¿Has observado que la institución brinda profesionales de calidad?					
10	¿Con que frecuencia observas que el centro de salud brinda buen servicio en cuanto a su equipamiento?					
11	El personal que labora en el centro de salud tiene buena formación profesional					
N°	Empatía	1	2	3	4	5
12	¿Considera usted que la institución respeta los horarios designados para la atención a los usuarios?					
13	¿Crees que existe por parte de los trabajadores la apertura de escucha y diálogo con el usuario?					
14	¿Has observado que existe comunicación asertiva entre trabajadores u usuarios?					
15	¿Percibe que la atención del centro de salud es individualizada?					
16	¿Observas que los requerimientos del centro de salud son de fácil acceso para mi realidad?					
17	¿Observas que la comunicación que se realiza el servicio se da de manera asertiva?					
N°	Elementos físicos	1	2	3	4	5
18	¿Observas que el centro de salud posee materiales de información y de tecnología?					
19	¿Observas que el centro de salud brinda infraestructura a sus usuarios?					
20	¿Con que eventualidad has observado que los ambientes del centro de salud: laboratorio, etc. están mal implementados?					
21	¿Crees que la institución tiene equipos de alta tecnología?					

### Anexo 03: Matriz de validación

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
VARIABLE 01: GESTIÓN INSTITUCIONAL	Organización	¿Durante su visita ha observado que los directivos realizan supervisión y fiscalización las actividades a los trabajadores?						X									
		¿Durante su visita ha observado que el personal de trabajadores del Centro de Salud realiza trabajo en equipo?								X							
		¿Desde su percepción, el centro de Salud implanta preparación profesional en cuanto a brindar capacitaciones permanentes según especialidad?								X				X			
		¿Con que frecuencia has observado que el centro de salud respeta las jornadas u horarios de trabajo?												X			
		¿Has observado que el centro de salud brinda sus servicios de manera oportuna?						X									
		¿Alguna vez has observado que el centro de salud brinda una organización plena por parte de los trabajadores y el personal de limpieza?						X									
	liderazgo	¿Con que eventualidad crees que el centro de Salud cumple con los objetivos propuestos?															
		¿Con que frecuencia has observado una comunicación plena entre los directivos y trabajadores?								X							
		¿Con que frecuencia el centro de salud realiza capacitación del personal?								X							



VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA RESPUESTA		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
<b>VARIABLE 02: CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	Fiabilidad	¿Con que frecuencia observas mejoras en el centro de salud?						X										
		¿Con que frecuencia ha observado que los trabajadores del centro de salud brindan buen trato a sus usuarios?								X								
		¿Con que frecuencia ha observado usted que los trabajadores se portan de manera respetuosa con todos los usuarios?								X				X				
		¿Con que frecuencia ha observado usted que los trabajadores brindan un trato afectivo a los usuarios?												X				
		¿Con que frecuencia observas mejoras en el centro de salud?						X										
	Capacidad de respuesta	¿Observas que el centro de salud le brinda resultados de manera oportuna?																
		¿Con que frecuencia ha observado usted que los trabajadores le responde a los usuarios a tiempo y de manera apropiada?								X								
		¿Con que frecuencia ha observado que el centro de salud otorga la información solicitada?								X								



#### Anexo 04: Matriz de validación de instrumentos

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO** :  
“Cuestionario de Gestión institucional y calidad de atención en los servicios.”
- **OBJETIVO** :  
Recoger información sobre los indicadores que permiten medir la Gestión institucional y calidad de atención.
- **DIRIGIDO** :  
A los usuarios del C. S. San José de Secce.
- **EVALUADOR** :  
González González, Dionicio Godofredo
- **GRADO ACADÉMICO** :  
Doctor
- **VALORACIÓN:**

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
-------	------------	---------	--------------	---------



**DR. DIONICIO GODOFREDO GONZALEZ GONZALEZ**  
**EVALUADOR**

### Anexo 05 Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><b>Problema General:</b> ¿En qué medida la Gestión Institucional se relaciona con la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce, distrito Santillana, Huanta-2017?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar si la Gestión Institucional se relaciona con la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta, 2017</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> La Gestión Institucional se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta, 2017.</p>	<p><b>Variable 1.</b></p> <p><b>Gestión institucional</b></p> <p>Organización</p> <p>Liderazgo</p> <p>Evaluación</p> <p>Investigación</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, transversal, correlacional</p> <p><b>Muestra:</b> Estará constituida por 319 Usuarios la Micro Red San José de Secce</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>
<p><b>PE1:</b> ¿De qué manera se relaciona la organización de la gestión institucional con la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta-2017?</p>	<p><b>OE1:</b> Establecer si la organización de la gestión institucional relaciona significativamente con la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta, 2017.</p>	<p><b>HE1:</b> La organización de la gestión institucional se relaciona con la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta, 2017.</p>		
<p><b>PE2:</b> ¿De qué manera se relaciona el liderazgo de la gestión institucional con la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta-2017?</p>	<p><b>OE2:</b> Establecer si el liderazgo de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta, 2017.</p>	<p><b>HE2:</b> El liderazgo de la gestión institucional se relaciona con la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta, 2017</p>		

<p><b>PE3:</b> ¿De qué manera se relaciona la evaluación de la gestión institucional con la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta-2017??</p>	<p><b>OE3:</b> Establecer si evaluación de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta, 2017.</p>	<p><b>HE3:</b> La evaluación de la gestión institucional se relaciona con la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta, 2017.</p>	<p><b>Variable 2:</b></p> <p><b>Calidad de atención</b></p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>seguimiento y Garantía</p> <p>Empatía</p> <p>Elementos físicos</p>	
<p><b>PE4:</b> ¿De qué manera se relaciona la investigación de la gestión institucional con la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta-2017?</p>	<p><b>OE4:</b> Establecer si la investigación de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta, 2017.</p>	<p><b>HE4:</b> La investigación de la gestión institucional se relaciona con la calidad de atención en la Micro Red San José de Secce distrito Santillana, Huanta, 2017.</p>		

## Anexo 06: Alfa de Crombach: Gestión institucional

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
VAR00001	2,97	1,189	30
VAR00002	2,53	,900	30
VAR00003	2,73	1,311	30
VAR00004	3,03	1,474	30
VAR00005	2,87	1,196	30
VAR00006	3,27	1,363	30
VAR00007	2,23	,817	30
VAR00008	2,90	1,125	30
VAR00009	2,13	,973	30
VAR00010	2,40	,770	30
VAR00011	2,47	,776	30
VAR00012	2,23	,898	30
VAR00013	3,00	1,486	30
VAR00014	2,73	1,507	30
VAR00015	3,23	1,382	30
VAR00016	2,80	1,562	30
VAR00017	3,20	1,324	30
VAR00018	2,87	1,332	30
VAR00019	1,87	,973	30
VAR00020	2,00	,788	30

## Anexo 07: Alfa de Crombach: Calidad de atención

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
VAR00001	1,87	,776	30
VAR00002	2,13	,860	30
VAR00003	1,97	,718	30
VAR00004	2,93	1,112	30
VAR00005	1,73	,828	30
VAR00006	2,27	,868	30
VAR00007	2,87	1,432	30
VAR00008	3,30	1,489	30
VAR00009	3,23	1,406	30
VAR00010	2,83	1,177	30
VAR00011	1,90	,712	30
VAR00012	1,97	,890	30
VAR00013	2,80	1,297	30
VAR00014	3,47	1,456	30
VAR00015	3,33	1,470	30
VAR00016	1,83	,834	30
VAR00017	1,87	,730	30
VAR00018	1,80	,887	30
VAR00019	1,87	,973	30
VAR00020	2,00	,788	30
VAR00021	2,90	1,348	30







