



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Capacidades gerenciales y calidad de atención en el
Hospital de Essalud-Ayacucho

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Huaytalla Martínez, Jennyfer

ASESOR:

Mtro. Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui

SECCIÓN

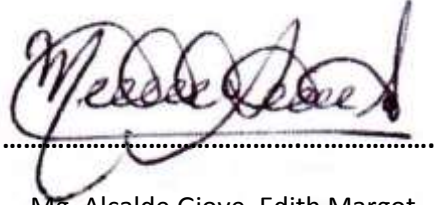
Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los servicios de salud

PERÚ – 2018

PÁGINA DEL JURADO

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Edith Margot Giove', written over a horizontal dotted line.

Mg. Alcalde Giove, Edith Margot

PRESIDENTE

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Oswal Aróstegui Melgar', written over a horizontal dotted line.

Dr. Aróstegui Melgar, Oswal

SECRETARIO

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui', written over a horizontal dotted line.

Mtro. Ochoa Yupanqui, Walter Wilfredo

VOCAL

DEDICATORIA

A Dios

Por permitirme la vida.

A mis padres

Por ser el motivo de mis días

A mis abuelos

Quienes me cuidan desde la gloria del Señor.

Jennyfer

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo de Trujillo, por apostar que la educación es lo primero y su generosa contribución académica para perfeccionar nuestro perfil profesional.

A los catedráticos de la Universidad César Vallejo, por su paciencia y responsabilidad en el desarrollo de todos los cursos del programa de Posgrado.

Al Mtro. Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui, por su asesoramiento, orientación y aporte en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Al Hospital de Essalud, por permitir la realización del presente trabajo de investigación.

Finalmente, a todas las personas, colegas y amigos que me brindaron su apoyo, tiempo e información para el logro de mis objetivos.

La autora.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, Cumpliendo con el Reglamento de grados y títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la tesis titulada: Capacidades gerenciales y calidad de atención en el Hospital de Essalud-Ayacucho. 2018, con la finalidad de determinar la relación de las capacidades gerenciales y la calidad de atención en el Hospital de Essalud, para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud.

En el presente trabajo presentamos en el capítulo I, la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, justificación y los objetivos. En cuanto al capítulo II, se detalla el Método, explicando el diseño de investigación aplicado, la población, hipótesis, el cuadro de operacionalización de variables, técnicas e instrumentos utilizados, la recolección de datos, el análisis estadístico y finalmente los criterios éticos y científicos. En el capítulo III, se presentan los resultados de la investigación que están debidamente descritos, además se presentan las tablas, posteriormente se presenta el capítulo IV donde se realizó la discusión de resultados. Finalmente, en el capítulo V se detallan las conclusiones y en el capítulo VI se presenta las recomendaciones. Así también en el capítulo VII se presenta la bibliografía utilizada y por último los anexos.

La investigación se ha ceñido estrictamente a los cánones impuestos por la investigación científica, esperando por ello cumplir con los requisitos para su aprobación.

La autora.

ÍNDICE

	Pág.
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACION	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCION.	
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos al tema	14
1.3. Teoría relacionada al tema	18
1.4. Formulación del problema	22
1.5. Justificación del estudio	22
1.6. Hipótesis	23
1.7. Objetivos	23
II. MÉTODO	
2.1. Tipo de estudio	25
2.2. Diseño de estudios	25
2.3. Variables	25
2.4. Operacionalización de variables	26
2.5. Población, muestra y muestreo	28
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
2.7. Métodos de análisis de datos	31
2.8. Aspectos éticos	32
III. RESULTADOS	33
IV. DISCUSIÓN	37
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES	41
VII. BIBLIOGRAFÍA	42
VIII. ANEXOS	45

INDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1.	<i>Tabla cruzada de las capacidades gerenciales y calidad de atención en el hospital de ESSALUD de Ayacucho, 2018.</i>	33
Tabla 2.	<i>Correlación entre las capacidades gerenciales y respeto al usuario de la calidad de atención en el hospital de ESSALUD de Ayacucho, 2018</i>	34
Tabla 3.	<i>Correlación entre las capacidades gerenciales y sistema de comunicación en el hospital de ESSALUD de Ayacucho, 2018</i>	35
Tabla 4.	<i>Correlación entre las capacidades gerenciales y eficacia en el servicio de la calidad de atención en el hospital de ESSALUD de Ayacucho, 2018.</i>	36
Tabla 5.	<i>Tabla cruzada entre las capacidades gerenciales y respeto al usuario de la calidad de atención en el hospital de ESSALUD de Ayacucho, 2018.</i>	61
Tabla 6.	<i>Tabla cruzada entre las capacidades gerenciales y sistema de comunicación en el hospital de ESSALUD de Ayacucho, 2018.</i>	61
Tabla 7.	<i>Tabla cruzada entre las capacidades gerenciales y eficacia en el servicio de la calidad de atención en el hospital de ESSALUD de Ayacucho, 2018..</i>	56

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Frontis del Hospital Essalud-Ayacucho. 2018	60
Figura 2. Investigadora realizando encuestas	61

RESUMEN

El propósito del estudio fue analizar la relación que existe entre las capacidades gerenciales y la calidad de atención en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2017; para lo cual se ha asumido como diseño de investigación el descriptivo correlacional de corte transversal, en base a los objetivos previstos. La metodología empleada en el desarrollo del estudio se ciñe a los lineamientos metodológicos de la investigación cuantitativa. La población estuvo constituida por 50 trabajadores y la muestra comprendió a 30 seleccionados según consentimiento informado. La técnica y el instrumento utilizado en el recojo de información fue la encuesta y el cuestionario respectivamente, sometidos a validación tuvieron ambos un valor de 0,56 en R de Pearson y según alfa de Cronbach, para capacidades gerenciales (0,929) y para la variable calidad de atención (0,926). El recojo, procesamiento, presentación, análisis e interpretación de los datos requirió la elaboración de tablas estadísticas, mientras que para la comprobación de las hipótesis se utilizó el estadígrafo tau_b de Kendall. Los resultados demuestran que el 53,3% de los encuestados considera que las capacidades gerenciales y la calidad de atención son regulares, mientras que las conclusiones afirman que, existe relación significativa directa fuerte entre ambas variables (Tau B =0,962), se ha determinado que existe una relación significativa muy fuerte entre las capacidades gerenciales y el respeto al usuario de la calidad de atención (Tau B=0,902**); existe una relación significativa fuerte entre las capacidades gerenciales y el sistema de comunicación de la calidad de atención (Tau B=0,747**), igualmente hay relación significativa fuerte (Tau B=0,827**) entre las capacidades gerenciales y la eficacia en el servicio de la calidad de atención.

Palabras clave: Capacidades gerenciales, calidad de atención

ABSTRACT

The purpose of the study was to analyze the relationship that exists between managerial capacities and the quality of care in ESSALUD headquarters Ayacucho in the year 2017; For this purpose, the cross-sectional descriptive correlation has been assumed as a research design, based on the foreseen objectives. The methodology used in the development of the study adheres to the methodological guidelines of quantitative research. The population consisted of 50 workers and the sample comprised 30 selected according to informed consent. The technique and the instrument used in the collection of information was the survey and the questionnaire, respectively, subjected to validation both had a value of 0.56 in Pearson's R and according to Cronbach's alpha, for managerial capacities (0.929) and for the variable quality of care (0.926). The collection, processing, presentation, analysis and interpretation of the data required the preparation of statistical tables, while Kendall's tau_b statistician was used to verify the hypotheses. The results show that 53.3% of the respondents consider that the management capacities and the quality of attention are regular, while the conclusions affirm that there is a strong direct significant relationship between both variables (Tau B = 0.962), it has been determined that there is a very strong significant relationship between managerial skills and the user's respect for quality of care (Tau B = 0.902 **); there is a strong significant relationship between managerial skills and the quality of care communication system (Tau B = 0.747 **), there is also a strong significant relationship (Tau B = 0.827 **) between managerial skills and effectiveness in the service quality service.

Keywords: Management skills, quality of attention

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional, el estudio de las capacidades gerenciales su relación con la calidad de atención de los sectores público y privado ha concitado la atención de diversos investigadores, se tiene en cuenta que de este modo se alcanzan los objetivos organizacionales. En especial, la satisfacción del trabajador siempre ha sido un tema importante para los directivos de cualquier institución, en especial en las de salud, ya que la insatisfacción provoca que el personal no se esfuerce en el trabajo, evite su lugar de trabajo y a la menor oportunidad deje la organización, la gestión administrativa que se desarrolle hará que una organización funcione de una forma adecuada y cuente con personal satisfecho en el trabajo.

Por ello, es importante conocer cómo se relacionan estas variables para lograr una organización eficaz y eficiente. Aquí debe lograrse la participación de todos los miembros de la institución sin distinción de grados, condición laboral, edad, entre otros; en la medida que se encuentre satisfecho con las labores que realiza y con su entorno de trabajo, cumplirá de manera eficaz y eficiente con sus labores.

En estas instituciones prevalecen importantes debilidades, como son las frecuentes crisis en la gestión organizacional y de servicios, así como declives económicos propios del sistema de salud. Asimismo, se hace referencia a la falta de financiación por parte del Estado; situaciones que demanda importantes retos para los líderes de las IPS, que aspiran permanecer y posicionarse en el mercado. En función de ello, se destaca la importancia de desarrollar investigaciones que redunden en la generación de aportes inherentes con el liderazgo de los gerentes de las referidas instituciones objeto de estudio. (Hernández, Muñoz y Barrios, 2017).

Es una constante que a nivel global, en los establecimientos de salud, los usuarios atendidos en las diferentes áreas, afirman que el servicio recibido es pésimo, porque no cubre sus necesidades básicas, así como tampoco satisface sus expectativas al momento de acudir a una atención, esta percepción es mayor en aquellos establecimientos pertenecientes a sistemas de seguro social, como sucede en Colombia, también en Bolivia, se registra que el 75% de los usuarios que se atienden en las dependencias hospitalarias de seguro social de ese país, opina que no se siente satisfecho con el servicio recibido por parte de los profesionales, existiendo innumerables factores, las mismas que pasan desde

la infraestructura, el equipamiento y las competencias profesionales de las personas que laboran en dichas dependencias.

En nuestro país, se ha comprobado que las personas atendidas en Essalud, sostienen que el servicio es pésimo, caracterizándose en la falta de profesionales competentes que puedan asistir a los pacientes, la demora excesiva para las intervenciones quirúrgicas, la falta de medicinas y materiales médicos, tanto para usuarios como para los profesionales que laboran en dichas dependencias, las que según opinión de los usuarios, ha generado que el sistema haya colapsado, además de una cantidad de denuncias de actos de corrupción.

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

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

El servicio que presta ESSALUD en todas sus dependencias ha colapsado, no tanto por la falta de recursos materiales, económicos y humanos, sino por la falta y carencia de personal que los administra, porque se mantiene a un en todas las sedes, un estilo directivo autoritario, improvisado y subjetivo, lo que no permite hacer eficiente y eficaz el servicio, en la medida que se administra ineficientemente todo el sistema, esto motiva que en la Defensoría del Pueblo de la Oficina Zonal de Ayacucho, exista gran cantidad de denuncias, sobre el mal servicio que brinda ESSALUD, las mismas que pasan principalmente por la falta

de profesionales especialistas en muchas áreas, razón por la cual, los usuarios no pueden ser atendidos convenientemente; manifiestan su malestar y desagrado por la forma como fueron atendidos, haciendo énfasis que el trato inhumano e insensible de los profesionales y en realidad todos los trabajadores inclusive administrativos que laboran en dichas dependencias es preocupante.

1.2. Trabajos previos al tema

Huatay (2018, Perú), tuvo como objetivo general determinar la incidencia de las competencias gerenciales de los directivos en la gestión administrativa en los centros de educación de básica especial de la Ugel 07; la metodología utilizada fue el hipotético-deductivo, de diseño no experimental de nivel correlativo causal y transversal, que se realizó mediante el uso de un cuestionario sobre competencias gerenciales con 36 preguntas y otro sobre gestión administrativa con 32 preguntas y en donde se utilizó la escala Likert como una escala de medición. La población estuvo constituida por todos los docentes de educación especial de la UGEL: 07 siendo un total de 162 y la muestra elegida no fue probabilística con 81 docentes. Para determinar los resultados del presente estudio, se utilizó la regresión lineal como estadística para comprobar la incidencia de una variable sobre la otra, es por eso que se encontró una incidencia entre las competencias gerenciales y la gestión administrativa en los centros de educación de básica especial de la UGEL 07. Asimismo, hubo una incidencia entre el manejo personal, el manejo de la acción, el manejo del entorno, el manejo interpersonal y el manejo de la influencia en la gestión administrativa en los centros de educación de básica especial de la UGEL 07, encontrándose un porcentaje débil de dependencia en todos ellos.

Chalcco y Condori (2017, Perú) tiene como objetivo general Determinar la relación que existe entre las Habilidades Gerenciales y el Desempeño Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Tambopata, año 2017. El diseño de investigación fue descriptivo correlacional, porque se describe, analiza e interpreta el comportamiento de las variables Habilidades Gerenciales y desempeño laboral sin manipularlos Participaron en el estudio 34 trabajadores pertenecientes al área de la Gerencia de administración y finanzas, el muestreo se aplicó a toda la población censal. Para evaluar la variable de estudio se aplicó el cuestionario sobre Habilidades Gerenciales y Desempeño laboral validado por juicio de expertos. Así mismo, para la relación de variables y dimensiones se utilizó la prueba de correlación r de Pearson. Los resultados ponen de

manifiesto que existe una correlación positiva considerable, directa y significativa entre las variables analizadas. El coeficiente de correlación r de Pearson entre las variables habilidades gerenciales y desempeño laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Tambopata es de 0,887 con un p-valor de 0,000. Lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula. Finalmente se concluye que, mientras mejor se implemente las habilidades gerenciales, el desempeño laboral en los trabajadores será el adecuado.

Hernández, Muñoz y Barrios (2017, Colombia), demuestran que en la actualidad, la generación de valor agregado ha sobrepasado los límites económicos para concebirse en el ámbito empresarial como una práctica integral en la cual intervienen las instituciones prestadoras de salud IPS. Es por ello, que se plantea el objetivo de determinar cómo los estilos y habilidades gerenciales influyen en la generación de valor en las IPS de la región Caribe. Para los efectos, se estableció una investigación de tipo descriptiva-documental con método cualitativo. La técnica seleccionada fue la entrevista estructurada que permitió la interacción con los gerentes de doce IPS. Se determinó que en el contexto de estudio prevalecen importantes debilidades que afectan la generación de valor en la gestión de las IPS y, en consecuencia, se enfrentan a riesgos y se minimiza el aprovechamiento de las oportunidades que surgen en ambientes dinámicos. Se concluye la necesidad de fortalecer la capacidad de liderazgo en los gerentes como factor determinante para optimar la gestión que impulse la generación de valor en procesos relacionados con empleados, clientes, proveedores, accionistas y sectores relacionados.

León (2017, Perú) tienen como objetivo. Analizar los niveles de satisfacción y calidad de atención médica por los usuarios para elaborar una propuesta de mejora de la atención médica en la consulta externa. Metodología. Estudio descriptivo y prospectivo, en 384 usuarios del servicio de consulta externa del Hospital Regional Policía Nacional del Perú Chiclayo, 2016, se aplicó un cuestionario con 35 preguntas, y respuestas clasificados en niveles de calidad de atención médica; mala, regular, buena, excelente y niveles de satisfacción: satisfecha e insatisfecha, con Alfa de Crombach, $r = 0,899$. Resultados. Los niveles de calidad de atención médica predominantes fueron bueno 48.2%, y excelente 28.6%, correspondiendo a un nivel global de satisfacción del usuario de 76.8%. Los niveles de calidad de atención médica según dimensiones más frecuentes fueron bueno y excelente: Trato recibido 48.2%, 36,8%; Empatía 46% y 36.7%; información al paciente

47.3% y 42.7% y confianza 46.2% y 33.3% respectivamente. Correspondiendo a satisfacción: Trato recibido 85%, Empatía 82.8 %, Información al paciente 80.5% y Confianza 79.6%. Los niveles bueno y excelente más frecuentes de calidad de atención médica según especialidades fueron: Pediatría 33.1%, 60.7%, Psiquiatría 75%, 15% y Cardiovascular 39%, 51% respectivamente. Correspondiendo a satisfacción: Pediatría 93.8%, Psiquiatría y Cardiovascular con 90% cada uno. Predominaron la edad 31 a 49 años con 57%, sexo femenino 67.9, procedencia urbana 90,6%, y grado de instrucción superior con 68.2%. Se elaboró una propuesta de mejora de la atención médica en la consulta externa. Conclusión. Existe un alto porcentaje de usuarios satisfechos en concordancia a niveles adecuados de calidad; elaborándose la propuesta de mejora centrado en el usuario.

Flores y Soto (2016, Perú), se proponen como objetivo describir el nivel predominante de la calidad de atención en los pacientes del hospital departamental de Huancavelica, año 2015, la investigación es de tipo básico, nivel descriptivo transversal, diseño no experimental, de corte transversal, la población estuvo constituido por 133 pacientes que; se utilizó la técnica de entrevistas y encuestas que se realizaron a los pacientes del hospital, dentro de los resultados obtenidos, en la dimensión de elementos tangibles los pacientes muestran su descontento a tecnología del hospital, respecto a infraestructura no le agrada las instalaciones pero si aprueban la limpieza y la comunidad en el momento de la atención, en la dimensión de fiabilidad muestra poco interés en la atención del paciente pero con una ligera aprobación de la privacidad, en la dimensión de seguridad tiene ligera convicción de seguridad de atención a los pacientes, en la dimensión capacidad de respuesta muestran insatisfacción en la atención, en la dimensión empatía, el paciente sufre maltrato, las enfermeras y doctores numerosas veces son ajenos a la enfermedad del paciente, causándole insatisfacción con respecto a la calidad de atención. Por lo tanto, se concluye que, de acuerdo a nuestra variable de calidad de atención, las personas encuestadas muestran que el hospital departamental tiene debilidades en la atención al paciente, como el maltrato, baja capacidad de respuesta hacia el paciente, infraestructura inadecuada, la falta de equipos modernos, rapidez en la atención y claridad de los doctores y enfermeras.

Ramírez (2016, Perú), tuvo como objetivo estudiar la correlación entre las Competencias Gerenciales del Director y la Calidad Educativa en la Institución Educativa N° 16093 “José Gálvez” Chunchuquillo–Colasay, 2014. La población y muestra, estuvo

conformada por 01 director y 22 docentes. El tipo de investigación es descriptiva correlacional, diseño no experimental. El instrumento utilizado fue el cuestionario aplicado a la muestra de estudio. Los resultados de la correlación de variables de las Competencias Gerenciales del Director y la Calidad Educativa; demuestran que el valor de Chi-cuadrado igual a 0,733 nos indica que existe correlación positiva significativa lo cual implica que los cambios de las competencias básicas influyen en la organización y gestión de la Institución Educativa. Los resultados de la investigación demuestran que los objetivos se han cumplidos y la hipótesis confirmada.

Chiang (2015) tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad de atención, de los usuarios en el Hospital I Octavio Mongrut Muñoz, San Miguel 2015. Esto como respuesta al problema: ¿Cuál es el nivel de la Calidad de atención de los usuarios en el Hospital I Octavio Mongrut Muñoz, San Miguel 2015? La investigación se desarrolló bajo un diseño descriptivo, con enfoque cuantitativo, en el cual la muestra estuvo conformada por 60 asegurados del servicio de Emergencia del Hospital I Octavio Mongrut Muñoz, San Miguel 2015. Para mejorar la capacidad de respuesta, previamente se validaron los instrumentos y se demostró la validez y confiabilidad, mediante la técnica de opinión de expertos y alfa de Cronbach; la técnica que se utilizó fue una encuesta y el instrumento el cuestionario graduado en la escala de Likert para analizar la variable En cuanto se refiere para establecer el objetivo general: Determinar el nivel de calidad en el Hospital I Octavio Mongrut Muñoz, San Miguel, 2015, se concluye que es importante ponerle más atención, énfasis y énfasis en la empatía con los pacientes, para lograr la mejora en la calidad del servicio. Frente aún avance en atención primaria de salud, con un modelo tangible, curativo-recuperativo predominante, problemas con el trato al paciente, una congestión crónica de las emergencias y un notable embalse quirúrgico. Todo ello en medio de una despreocupación por desarrollar y universalizar la seguridad social, como herramienta para lograr la inclusión social y tener la garantía de una excelente atención.

Luna (2014, Perú), tuvo como objetivo determinar la relación entre las estrategias gerenciales que se implementaron en la gestión y la calidad de servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Argentina del distrito de Lima, en el 2014. La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, el método general que se utilizó fue el científico, el tipo de investigación es básica, de nivel correlacional, con un diseño no experimental, de corte transeccional. La población estuvo conformada por 2642 alumnos.

La muestra fue de 336 alumnos. La técnica empleada fue la encuesta para la recopilación de datos, se utilizó como instrumento un cuestionario, tipo escala de Likert, para obtener información respecto a las variables estrategias gerenciales y calidad de servicio. Los instrumentos de recolección de datos fueron validados mediante el juicio de expertos y para la confiabilidad, se aplicó una prueba piloto, cuyos resultados fueron 0,749 y 0,845. Los resultados demuestran que: La aplicación de las estrategias gerenciales se relacionan directamente con la calidad de servicio, según la correlación de Spearman es 0,386 nos indica que existe una correlación positiva baja, el p-valor observado es decir la significancia bilateral es 0.000, menor a 0,05 teórico.

1.3. Teoría relacionada al tema

1.3.1. Capacidades gerenciales

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

El proceso de revisión documental, permitió determinar que se conciben diez tipos de estilos gerenciales, de los cuales su vigencia se condiciona a la capacidad e intereses de los gerentes en practicar de acuerdo al conjunto de actitudes y aptitudes consolidadas. Según Ruiz (2012) dadas las exigencias de los nuevos modelos administrativos, exponen seis estilos gerenciales, que mayor impacto genera en el contexto de las organizaciones objeto de estudio, se destacan: La gerencia autocrático: según Solys (2016) es aquel que hace énfasis en la disciplina, la obediencia y la eficacia en el cumplimiento de metas, de manera rápida, estableciendo una clara jerarquía con sus colaboradores, así pues, este tipo de gerente lleva una vida muy activa, le cuesta mantenerse quieto y tiende incluso a ser operativo; como es una persona tan impulsiva, difícilmente escucha de manera asertiva las opiniones de los demás, así mismo, este tipo de gerente debe sentir que tiene el control de todo, porque si no puede llegar a ser impaciente, intolerable e incluso impulsivo a la hora de hablar o llamar la atención a sus colaboradores.

La actuación del gerente autocrático, puede alterar la armonía en el clima organizacional, ya que es dominante y desea imponer sus ideas por encima del conocimiento de sus empleados, estos últimos, pueden llegar a acumular malos sentimientos, lo cual los desmotivará y, por consiguiente, se verá reflejado en la productividad de la institución.

En segunda instancia se ubica el estilo del Gerente Consultivo, en palabras de Mora (2014) es aquel que define los objetivos y metas de la empresa en conjunto con sus subordinados, es decir, toma en cuenta las opiniones de los colaboradores y les hace partícipes en la selección y evaluación de alternativas de mejora. En oportunidades, este tipo de gerente es una persona insegura y constantemente debe estar consultando a sus subordinados acerca de las decisiones que deba o no tomar, lo cual no es estratégico desde el punto de la gestión.

Seguidamente se encuentra el Gerente Deliberativo, el cual se caracteriza porque comparte con sus empleados la posibilidad de estructurar metas y objetivos organizacionales, pero que en última toma la decisión de implementarlas o no, es decir este las evalúa, las monitorea, las contrasta. Este estilo de gerencia, es similar a la del Gerente Resolutivo, sin embargo, en este último la diferencia es que el gerente es el que realiza, no es el que evalúa sino el que controla. En línea similar se observa el Gerente Democrático, de acuerdo con Soto (2012) es aquel que fomenta la participación de los empleados, dejando que estos decidan sobre sus funciones y tengan las suficientes competencias para tomar decisiones. Finalmente, aparece Las capacidades gerenciales permiten que se maximice los recursos con los que cuenta la organización, garantizando así el logro de los objetivos institucionales, y permitiendo que en los establecimientos de los servicios de salud, los usuarios se sientan satisfechos con el servicio recibido.

La falta de capacidades gerenciales principalmente en las instituciones u organizaciones públicas se debe a que la mayoría de los profesionales a quienes se les ha responsabilizado la conducción de la organización, no cuenta con información especializada sobre gestión, administración, gerencia y planificación, debido a que fueron formados para el ejercicio profesional, mas no para dirigir organizaciones, lo que trae consigo que muchas veces el estilo de gestión se base solo en la experiencia, más no así en criterios técnicos. el Gerente Participativo, que según Valero (2012)

permite que sus empleados compartan con los directivos la responsabilidad en la toma de decisiones. Aquí toma un papel fundamental la confianza, puesto que, a partir de la misma se pueden eliminar muchos prejuicios y destruir las fronteras ficticias entre las personas que ocupan cargos medios-bajos y las personas que están en la dirección.

Bajo esta perspectiva, un gerente de Essalud puede adelantar acciones para la compensación emocional de sus empleados, por medio de reconocimientos públicos, planes de capacitación, flexibilidad horaria, días libres, entre otras dadas extralegales, que harán que el empleado se sienta reconocido y empoderado, es decir que crean valor en el empleado. Con relación a los stakeholders externos, específicamente los clientes, estos más allá de la calidad en los servicios de salud esperan que las IPS, brinden valor agregado en sus metodologías y calidad de atención al cliente y estilos de relacionamiento. De acuerdo con Guiteras (2012) “No hay cliente más fiel que aquel que está satisfecho con el servicio ofrecido, y no sólo con esto, sino también con la atención que se le ofrece después de haber adquirido dicho servicio”.

Por tanto, se hace necesario que todo gerente debe esforzarse por estructurar estilos y códigos de atención, en donde sus clientes se sientan totalmente satisfechos y recomienden a la Institución. Así pues, la manera en la cual el gerente se relacione con sus empleados, con los clientes, incluso con los proveedores, es decir, el estilo o capacidad gerencial que tenga, puede generar valor económico y no económico tanto para sus partes de interés, como para la empresa, en este caso para Essalud Ayacucho, de este modo pueden aumentar su productividad, generar mayor riqueza y posicionarse de manera sostenible en el mercado, lo anterior deriva en otro aspecto fundamental pues la gestión de calidad se pondera y esto a su vez potencia de manera integral la competitividad de la organización.

1.3.2. Calidad de atención

En relación a la otra variable de estudio que viene a ser la calidad de atención en salud, debemos sostener que según Johnson (2014) es la prestación del servicio de salud que satisface y supera las expectativas de los usuarios en la medida que se

atiende con celeridad, buen trato y con la amabilidad que todo servicio de salud demanda.

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

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

Para Chiang (2015), la atención en salud, se basa en estándares internacionales que han sido adecuados convenientemente a nuestra realidad, por lo que es necesario que los trabajadores del sector salud tengan moderado los propósitos de estas políticas a fin de satisfacer y alcanzar las expectativas de los usuarios en los distintos establecimientos de salud de todo el país. Como podemos apreciar la calidad de atención trata de satisfacer con creces las necesidades y expectativas de los usuarios que acuden al establecimiento de salud en todo el país para lo cual existen procedimientos y protocolos que deben ser cumplidos en razón de que representan criterios y exigencias considerada en estándares internacionales.

Una de las mejores definiciones lo encontramos con Donabedian (2005), para él, la calidad de atención es alcanzar los mejores beneficios para los pacientes minimizando los riesgos que puedan tener. Según Zacarias (2015), la calidad de atención es el grado en que los servicios de salud incrementan la posibilidad de alcanzar buenos resultados en el estado de salud, en base a los conocimientos técnico-científico y las características materiales y financieras que dispone el Estado. En este caso influyen diversos factores como los sociales y culturales, la severidad del mal, la cosmovisión o creencias, sumado a las expectativas de cada paciente, manifestándose en la percepción de la satisfacción.

Herrera, (2015), menciona que la atención de calidad es el “conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud, en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, coincide con el Minsa (2011), en que estas acciones se dan para lograr mejoras en lo referente a: seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

Es importante tener en cuenta como un buen indicador a la estancia hospitalaria, porque permite medir la eficiencia de los servicios y la utilización de los recursos. Una estancia prolongada afecta la calidad de atención, porque genera: Costos elevados tanto para los hospitales como para los usuarios, Gran impacto social por la ruptura de vínculo laboral y familiar y deterioro del estado de salud de los pacientes por el aumento de la morbilidad y deterioro de la calidad de vida.

Evaluación de calidad

Existen muchos modelos de evaluación de calidad a partir de la percepción. Según revisión de diversas investigaciones en el tema, mayormente a nivel mundial es empleada la metodología SERVQUAL.

1.4. Formulación del Problema

1.4.1. Problema general

¿Cómo las capacidades gerenciales se relacionan con la calidad de atención en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2018?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica.

A nivel de la relevancia, consideramos que el servicio que brinda la sede de ESSALUD en nuestra ciudad es de interés colectivo, por a ella acuden un buen porcentaje de la población, por lo que los resultados a los que arribemos en nuestro trabajo servirán para hacer conocer la magnitud del problema, a partir de la cual, los responsables de dirigirla pueden implementar estrategias para mejorar la calidad de atención; es necesario precisar que el estudio permitirá incrementar el cuerpo de conocimientos sobre las variables de estudio, así como la posibilidad de generar nuevas hipótesis de investigación las mismas que podrán ser desarrolladas en otros niveles investigativos.

Justificación práctica.

El conocimiento de cómo se relacionan las variables en estudio permitirá alcanzar las recomendaciones para que los directivos empleen las estrategias para mejorar la gestión del personal y a su vez lograr el buen desempeño, bajo la premisa que de este modo se mejorará la atención a los usuarios; consecuentemente, el ESSALUD de Ayacucho implementará un plan de gestión del personal a través de la áreas correspondientes para mejorar el desempeño laboral.

Justificación metodológica.

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

Justificación social.

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

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Hipótesis nula:

No hay relación entre las capacidades gerenciales y la calidad de atención en ESSALUD-Ayacucho en el año 2018.

Hipótesis alterna:

Las capacidades gerenciales se relacionan significativamente con la calidad de atención en ESSALUD-Ayacucho en el año 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Analizar la relación que existe entre las capacidades gerenciales y la calidad de atención en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

OE1.Determinar la relación entre las capacidades gerenciales y el respeto al usuario en ESSALUD-Ayacucho en el año 2018.

OE2.Determinar la relación entre las capacidades gerenciales y el sistema de comunicación en ESSALUD-Ayacucho en el año 2018.

OE3.Determinar la relación entre las capacidades gerenciales y la eficacia del servicio en ESSALUD-Ayacucho en el año 2018.

II. MÉTODO

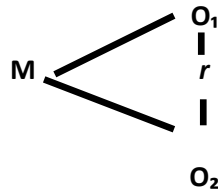
2.1. Tipo de estudio

Por su finalidad, la investigación fue de nivel descriptivo (Ñaupás y cols, 2013), según Hernández et al (2014), la investigación es correlacional ya que se trata de conocer el grado como dos o más variables se relacionan, en este caso la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios, se suma a ello la realización de las pruebas de hipótesis, los datos recabados son analizados estadísticamente a fin de establecer comportamientos y verificarla con lo mencionado en la teoría (Hernández et al 2014).

2.2. Diseño de estudios

El diseño de estudio correspondió a un a diseño no experimental de corte transversal ya que los datos se recolectaron en un tiempo determinado. (Mejía, 2008), clasifica que la investigación con diseños no experimentales se caracterizan en razón de que los datos no se manipulan deliberadamente, solo se observan en una situación normal o natural para luego ser analizada.

A este tipo y diseño de investigación, le corresponde el siguiente esquema:



Donde:

M : muestra.

O₁ : observaciones de la variable 1

O₂ : observaciones de la variable 2

r : relación de las variables de estudio.

2.3. Variables.

2.3.1. Identificación de variables

Variable 1: capacidades gerenciales

Dimensiones:

D1: planificación

D2: dirección

D3: control

Variable 2: calidad de atención

Dimensiones

D4: respeto al usuario

D5: sistemas de comunicación

D6: eficacia en el servicio

2.4. Operacionalización de variables

Operacionalización de variables: Se realiza con el propósito de tener bien claros los indicadores que servirán para la realización de la investigación, se presentan en la matriz de operacionalización de variables.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CAPACIDADES GERENCIALES	Constituye el conjunto de habilidades y destrezas que posee el profesional que le permite dirigir la organización con eficiencia, eficacia y efectividad, teniendo en cuenta la sistematización de los procesos de planificación, dirección, control y evaluación. (Hurtado, 2015, p. 65).	La variable será valorada a través de la aplicación de un cuestionario de opinión la misma que considera ítems para cada una de las dimensiones.	Planificación	✓ Prospectiva ✓ Estratégica	Ordinal Buena Regular Deficiente
			Dirección	✓ Organización ✓ Ejecución ✓ Evaluación	
			Control	✓ Interno ✓ Externo ✓ Monitoreo	
CALIDAD DE ATENCIÓN	Nivel de satisfacción del usuario que acude a un establecimiento de salud, en relación al respeto al usuario, al sistema de comunicación, a la eficacia y a la accesibilidad al servicio de salud. (Reynaga, 2015, p. 45).	Para el proceso de acopio de datos se ha utilizado el cuestionario como instrumento, el mismo contiene 18 preguntas.	Respeto al usuario	Módulos de consulta.	Ordinal Bueno Regular Deficiente
				Atención directa.	
				Amabilidad	
			Sistema de comunicación	Acceso a la información	
				Resolución de problemas	
				Empatía.	
Eficacia del servicio	Plan operativo				
	Plan estratégico				

2.5. Población, muestra y muestreo

2.5.1. Población

La población estuvo conformada por 50 trabajadores, profesionales de salud que laboran en ESSALUD de Ayacucho

2.5.2. Muestra

La muestra fue seleccionada mediante consentimiento informado, llegando a 30 profesionales quienes quisieron participar en el trabajo de investigación.

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Teniendo en cuenta el tipo de investigación, se han propuesto actividades para una adecuada recolección de datos y el otorgamiento de la validez y confiabilidad correspondiente.

2.6.1. Técnicas:

Las técnicas constituyen los procedimientos concretos que el investigador utiliza para recoger información, de tal forma que son específicas y tienen un carácter práctico y operativo. (Mejía, 2008). Para el caso de nuestro estudio se consideró utilizar las siguientes técnicas:

VARIABLES	TÉCNICAS
Capacidades gerenciales	Encuesta
Calidad de atención	Encuesta

2.6.2. Instrumentos:

Cuestionario

Por medio de este instrumento, se ha elaborado un conjunto de preguntas formuladas por escrito para la encuesta a los pacientes motivo de estudio.

Para la variable capacidades gerenciales (27 ítems), según las dimensiones de: planificación (ítem 1-6); dirección (ítem 10-18) y control (ítem 19-27).

Para la variable calidad de atención, se tuvieron las dimensiones: respeto al usuario (ítem 1-9); sistemas de comunicación (ítem 10-18) y eficacia en el servicio

(ítem 19-27); en ambos casos se desarrollaron las respuestas en la escala tipo Likert: nunca (1), a veces (2), y siempre (3).

2.6.3. Validez y confiabilidad de instrumentos

La validez

Se refiere al grado en que un instrumento mide la variable que se pretende medir. La validez del instrumento fue realizado estadísticamente, utilizando el estadígrafo de Pearson cuyo valor fue de 0.56 para la variable capacidades gerenciales y calidad de atención, valor que demuestra la validez por ser superiores a 0.21.

La confiabilidad

Se determinó con la prueba de alfa de Cronbach, determinándose para cada instrumento, resultando alta confiabilidad para ambos instrumentos que miden las variables capacidades gerenciales (0,929); en tanto para la variable calidad de atención (0,926).

Variable Capacidades gerenciales

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	27

Variable calidad de atención

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	27

Fichas técnicas

Se presentan las fichas técnicas de los instrumentos que se emplearon en la investigación por cada variable de estudio.

FICHA TÉCNICA- CAPACIDADES GERENCIALES

Instrumento	<i>Cuestionario para medir capacidad gerencial¹</i>	
Autores	Dr. Pedro Landa Villafuerte.	
Año de edición	2016	
País de origen	Perú.	
Ámbito de aplicación	Entidades públicas y privadas	
Administración	Individual	
Objetivo	Valorar la capacidad gerencial	
Duración	40 minutos	
Dimensiones	Planificación Dirección Control	
Adaptado	Br. Huaytalla Martínez, Jennyfer	
Campo de aplicación	Trabajadores de organizaciones e instituciones asistenciales.	
Validez estadística	Valoración a través del Modelo ítem-total, registrando valores superiores a 0,2 en la R de Pearson.	
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.876	
Calificación	Totalmente en desacuerdo	: 1 punto
	En desacuerdo	: 2 puntos
	De acuerdo	: 3 puntos
	Totalmente de acuerdo	: 4 puntos
Recategorización	Intervalo:	

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

Deficiente	: 27 – 54 puntos
Regular	: 54 – 72 puntos
Bueno	: 72 – 90 puntos
Excelente	: 90 – 108 puntos

FICHA TÉCNICA- CALIDAD DE ATENCIÓN

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

2.7. Métodos de análisis de datos.

Los datos obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, han sido procesados, presentados y analizados en tablas de frecuencia, empleando el programa estadístico Excel y SPSS 22. Para determinar la prueba estadística a emplear en los análisis de correlación, previamente se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, obteniendo un valor de $p=0,000$, por lo tanto los datos no siguen la distribución

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

normal, por lo que se eligió trabajar con el estadígrafo Tau B de Kendall, cuyos valores oscilan entre -1 y +1, según la siguiente tabla de decisiones mencionada por Aquino (2017):

Coefficiente de correlación	Interpretación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

FUENTE: Hernández (2014).

2.8. Aspectos éticos:

Los datos han sido obtenidos mediante la aplicación de la encuesta a los trabajadores del Hospital de Essalud -Ayacucho, previa verificación de la validez y confiabilidad de los instrumentos empleados para el estudio, una vez obtenidos los datos se han procesado estadísticamente con el Excel y SPSS; con la prueba Tau B de Kendall se ha determinado la relación entre las variables en estudio, para posteriormente ser analizados con la bibliografía especializada de tesis revisadas en físico y en los repositorios digitales.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de resultados.

Tabla 01.

Tabla cruzada de las capacidades gerenciales y calidad de atención en el hospital de ESSALUD de Ayacucho, 2018.

			Calidad de atención			Total
			deficiente	regular	bueno	
Capacidades gerenciales	deficiente	Recuento	4	0	0	4
		% del total	13,3%	0,0%	0,0%	13,3%
	regular	Recuento	1	16	0	17
		% del total	3,3%	53,3%	0,0%	56,7%
	bueno	Recuento	0	0	9	9
		% del total	0,0%	0,0%	30,0%	30,0%
Total	Recuento	5	16	9	30	
	% del total	16,7%	53,3%	30,0%	100,0%	

Tau b=0.962 p= 0.000

FUENTE: cuestionario aplicado a pacientes usuarios del SIS en el Clas Santa Elena-Ayacucho.

Elaboración propia.

Descripción:

La tabla 01, muestra el contraste entre las capacidades gerenciales y calidad de atención en el hospital de ESSALUD de Ayacucho, 2018; respecto a las capacidades gerenciales, consideran 56,7% regular, 30% bueno y 13,3% deficiente; con respecto a la calidad de atención; consideran 53,3 % regular, 30,0 % bueno y 16,7 % deficiente.

Del 56,7% que consideran “regular” las capacidades gerenciales, el 53,3% afirman que la calidad de atención es regular; en tanto que del 30,0% que consideran “buena” las capacidades gerenciales, también en su totalidad consideran como “buena” la calidad de atención; siguiendo el mismo comportamiento en los que consideran deficiente.

Al realizar la prueba de correlación entre las capacidades gerenciales y la calidad de atención, se demuestra que existe una relación significativa directa fuerte entre ambas variables (Tau B =0,962), lo cual nos permite afirmar que las capacidades gerenciales determinan la calidad de atención de los trabajadores profesionales de ESSALUD de Ayacucho; en la prueba de hipótesis, el valor p=0.000, confirma la aceptación de la hipótesis alterna.

3.2. A nivel de hipótesis.

Tabla 02.

Correlación entre las capacidades gerenciales y respeto al usuario de la calidad de atención en el hospital de ESSALUD de Ayacucho, 2018.

Correlaciones			Capacidades gerenciales	Respeto al usuario
tau_b de Kendall	Capacidades gerenciales	Coeficiente de correlación	1,000	,902**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Respeto al usuario	Coeficiente de correlación	,902**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

D

Descripción:

La tabla 02, muestra la correlación entre las capacidades gerenciales y respeto al usuario de la calidad de atención en el hospital de ESSALUD de Ayacucho, 2018. Existe una relación significativa muy fuerte entre ambas variables (Tau B=0,902**), lo cual nos permite afirmar que las capacidades gerenciales se relacionan fuertemente en el respecto al usuario; el valor $p=0.000$, confirma la aceptación de la hipótesis alterna.

Tabla.03.

Correlación entre las capacidades gerenciales y sistema de comunicación en el hospital de ESSALUD de Ayacucho, 2018.

Correlaciones			Capacidades gerenciales	Sistema de comunicación
tau_b de Kendall	Capacidades gerenciales	Coeficiente de correlación	1,000	,747**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Sistema de comunicación	Coeficiente de correlación	,747**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).
FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

Descripción:

La tabla 03, muestra la Correlación entre las capacidades gerenciales y el sistema de comunicación en el hospital de ESSALUD de Ayacucho, 2018. Existe una relación significativa fuerte entre ambas variables (Tau B=0,747**), lo cual nos permite afirmar que las capacidades gerenciales se relacionan con el sistema de comunicación; el valor $p=0.000$, confirma la aceptación de la hipótesis alterna.

Tabla.04.

Correlación entre las capacidades gerenciales y eficacia en el servicio de la calidad de atención en el hospital de ESSALUD de Ayacucho, 2018.

Correlaciones			Capacidades gerenciales	Eficacia en el servicio
tau_b de Kendall	Capacidades gerenciales	Coefficiente de correlación	1,000	,827**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Eficacia en el servicio	Coefficiente de correlación	,827**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

Descripción:

La tabla 04, muestra la correlación entre las capacidades gerenciales y la eficacia en el servicio en el hospital de ESSALUD de Ayacucho, 2018. Existe una relación significativa fuerte entre ambas variables (Tau B=0,827**), lo cual nos permite afirmar que las capacidades gerenciales tienen fuerte relación con la eficacia en el servicio; el valor $p=0.000$, confirma la aceptación de la hipótesis alterna.

IV. DISCUSIÓN

La investigación de las capacidades gerenciales y calidad de atención en el hospital de ESSALUD de Ayacucho, 2018; respecto a las capacidades gerenciales, consideran 56,7% regular, 30% bueno y 13,3% deficiente; referente a la calidad de atención; 53,3 % consideran regular; 30,0 % bueno y 16,7 % deficiente. Del 56,7% que consideran “regular” las capacidades gerenciales, el 53,3% afirman que la calidad de atención es regular; en tanto que del 30,0% que consideran “buena” las capacidades gerenciales, también en su totalidad consideran como “buena” la calidad de atención; siguiendo el mismo comportamiento en los que consideran deficiente. Existe una relación significativa directa fuerte entre ambas variables ($Tau B = 0,962$), lo cual nos permite afirmar que las capacidades gerenciales determinan la calidad de atención de los trabajadores profesionales de ESSALUD de Ayacucho; en la prueba de hipótesis, el valor $p=0.000$, confirma la aceptación de la hipótesis alterna.

Los resultados hallados ponen de manifiesto que existe una correlación positiva fuerte, y significativa entre las variables analizadas, esto quiere decir que mientras mejores sean las capacidades gerenciales, serán también mejores los aspectos de desempeño laboral y calidad de atención; diversas investigaciones arriban a resultados similares, es el caso de Chalcco y Condori (2017, Perú), quienes demuestran una relación fuerte y directa ($R = 0,887$) entre las variables habilidades gerenciales y desempeño laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Tambopata; de otro lado, Flores y Soto (2016, Perú), dicen que los pacientes muestran descontento a tecnología, infraestructura, la atención que reciben, maltrato, en general la calidad de atención, es lo que sucede en Essalud donde por falta de capacidad de los gerentes se limitan muchos aspectos que inciden en la calidad de atención que se debe brindar a los usuarios, por ello manifestamos que el hospital de Essalud-Ayacucho tiene debilidades en la atención al paciente, como el maltrato, baja capacidad de respuesta hacia el paciente, infraestructura inadecuada, la falta de equipos modernos, rapidez en la atención y claridad del personal asistencial.

Se concluye la necesidad de fortalecer la capacidad de liderazgo en los gerentes como factor determinante para optimar la gestión que impulse la generación de valor en procesos relacionados con empleados, clientes, proveedores, accionistas y sectores relacionados.

La tabla 02, muestra la correlación entre las capacidades gerenciales y respeto al usuario de la calidad de atención en el hospital de ESSALUD de Ayacucho, 2018. Existe una relación significativa muy fuerte entre ambas variables (Tau B=0,902**), lo cual nos permite afirmar que las capacidades laborales se relacionan fuertemente en el respecto al usuario; el valor $p=0.000$, confirma la aceptación de la hipótesis alterna, sobre el caso, Hernández, Muñóz y Barrios (2017, Colombia), demuestran que existen muchos factores que afectan la generación de valor en la gestión de las instituciones como Essalud; constantemente se enfrentan a riesgos y se minimiza el aprovechamiento de las oportunidades que surgen en ambientes dinámicos; es decir las estrategias gerenciales se relacionan directamente con la calidad de servicio, contrario a nuestro caso, Luna (2014, Perú) encuentra una correlación positiva baja ($R = 0,386$). Debido probablemente a las características de cada zona de estudio, puesto que debido a la formación de los profesionales se muestra más identificación con esta dimensión.

La tabla 03, muestra la correlación entre las capacidades gerenciales y el sistema de comunicación en el hospital de ESSALUD de Ayacucho, 2018. Existe una relación significativa fuerte entre ambas variables (Tau B=0,747**), lo cual nos permite afirmar que las capacidades gerenciales se relacionan con el sistema de comunicación; el valor $p=0.000$, confirma la aceptación de la hipótesis alterna; la investigación que brinda sustento a nuestros resultados es la que realiza León (2017, Perú) ya que según las directrices de la directiva de su establecimiento, encuentra niveles de calidad de atención bueno, asimismo un alto porcentaje de usuarios satisfechos en concordancia a niveles adecuados de calidad, demostrando una vez más la relación que existe entre las capacidades gerenciales y la calidad de atención en la dimensión sistema de comunicación, demostrando que este aspecto comunicacional es clave para la buena percepción de la calidad de atención.

También, Ramírez (2016, Perú) demuestra que existe correlación positiva significativa ($X^2 = 0,733$) lo cual implica que los cambios de las competencias básicas influyen en la organización y gestión institucional. Los resultados de la investigación demuestran que los objetivos se han cumplido y la hipótesis confirmada.

La tabla 04, muestra la correlación entre las capacidades gerenciales y la eficacia en el servicio en el hospital de ESSALUD de Ayacucho, 2018. Existe una relación significativa fuerte entre ambas variables (Tau B=0,827**), lo cual nos permite afirmar que las capacidades laborales tienen fuerte relación con la eficacia en el servicio; el valor $p=0.000$,

confirma la aceptación de la hipótesis alterna; las investigaciones sobre este tema mayormente se dan en el ámbito educativo, allí se determina que hay incidencia entre las competencias gerenciales y la gestión administrativa, repercutiendo en la calidad de atención, Huatay (2018, Perú), encuentra incidencia entre el manejo personal, el manejo de la acción, el manejo del entorno, el manejo interpersonal y el manejo de la influencia en la gestión administrativa en los centros de educación de básica especial.

La investigación de Chiang (2015) concluye que es importante ponerle más atención, énfasis y énfasis en la empatía con los pacientes, para lograr la mejora en la calidad del servicio. Frente a un avance en atención primaria de salud, los problemas que más se presentan son el trato al paciente, una congestión crónica de las emergencias y un notable embalse quirúrgico. Todo ello en medio de una despreocupación por desarrollar y universalizar la seguridad social, como herramienta para lograr la inclusión social y tener la garantía de una excelente atención.

V. CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa directa fuerte entre ambas variables (Tau B =0,962), lo cual nos permite afirmar que las capacidades gerenciales determinan la calidad de atención de los trabajadores profesionales de ESSALUD de Ayacucho; en la prueba de hipótesis, el valor $p=0.000$, confirma la aceptación de la hipótesis alterna.
2. Se ha determinado que existe una relación significativa muy fuerte entre las capacidades gerenciales y el respeto al usuario de la calidad de atención (Tau B=0,902**); el valor $p=0.000$, confirma la aceptación de la hipótesis alterna.
3. Existe una relación significativa fuerte entre las capacidades gerenciales y el sistema de comunicación de la calidad de atención (Tau B=0,747**), el p valor = 0.000, nos otorga evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna.
4. Se ha determinado una relación significativa fuerte (Tau B=0,827**) entre las capacidades gerenciales y la eficacia en el servicio de la calidad de atención; el valor $p=0.000$, confirma la aceptación de la hipótesis alterna.

VI. RECOMENDACIONES

1. Al hospital de Essalud-Ayacucho, implementar acciones de fortalecimiento de capacidades de los trabajadores para mejorar su desempeño y la calidad atención.
2. A la Universidad César Vallejo, impulsar estas líneas de investigación para establecer metodologías que permitan estudiar los estilos o capacidades gerenciales de los directivos y su efecto en la calidad de atención, desempeño laboral satisfacción, entre otros.

VII. BIBLIOGRAFÍA

- Chalcco, M. y Condori, M. (2017). Habilidades gerenciales y el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Provincial de Tambopata, año 2017. Tesis para optar el Título de Contador Público. Universidad Andina del Cusco. Perú. Disponible en: <http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/941/1/RESUMEN.pdf>
- Chiang, C. (2015). Calidad de Atención de los Usuarios en ESSALUD, San Miguel 2015. Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. Perú. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5344/Chiang_BCF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Donabedian (2005). Calidad de atención. Recuperado de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.1468-0009.2005.00397.x>
- Flores, J. y Soto, T. (2016). Evaluación de la calidad de atención del personal de salud de consultorios externos del hospital departamental de Huancavelica 2015. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Nacional de Huancavelica. Perú. Disponible en: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1030/TP-UNH.ADMIN.00111.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guiteras, X. (2012). La importancia de un buen servicio de atención al cliente. Recuperado de: <http://marketingyconsumo.com/la-importancia-de-un-buen-servicio-de-atencion-alcliente>.
- Hernández, H., Muñoz, D. & Barrios, I. (2017). Estilos gerenciales y su influencia en la generación de valor de las instituciones prestadoras de salud de la región Caribe. *Económicas CUC*, 38(1), 133-146. DOI: <http://dx.doi.org/10.17981/econcuc.38.1.06>
- Hernández, S. y cols. (2014). Metodología de la investigación. Ed. Mc Graw Hill Interamericana, S.A. de C.V. México.
- Herrera, O. (2015). Factores asociados a la calidad de atención en el servicio de emergencia hospital Sergio E. Bernales-2015. Tesis para optar grado de Maestro en Medicina con mención en Medicina Interna. Universidad San Martín de Porras. Lima. Disponible en: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2123/3/herrera_of.pdf

- Huatay, J. (2018). Las competencias gerenciales y la gestión administrativa en los centros de educación de básica especial UGEL. 07 2017. Tesis para optar el grado académico de Maestra en Administración de la Educación. Universidad César Vallejo. Perú.
- Jiménez, E. (2017). Efecto de la gestión en la calidad del servicio a usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS) - Lima. Lima: Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1737/MAEST.GEREN.SERV.SALUD.%20EDDYE%20RUTH%20JIMENEZ%20SANDOVAL.pdf?isAllowed=y&sequence=2>
- León, A. (2017). Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el hospital regional policía nacional del Perú, Chiclayo, 2016". Tesis presentada para optar el grado de Maestra en Ciencias con mención en Gerencia de Servicios de Salud. Universidad Nacional "Pedro Ruíz Gallo". Lambayeque. Perú. Disponible en: <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/1478/BC-TES-TMP-315.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Luna, M. (2014). Estrategias gerenciales y calidad de servicio en el instituto de educación superior tecnológico público "Argentina" del distrito de Lima en el año 2014. Tesis para optar el grado académico de Magíster en Docencia y Gestión educativa. Universidad César Vallejo. Perú. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5810/Luna_GME.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mejía (2008). Metodología de la Investigación. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
- Ministerio de Salud. (2011). Calidad de atención. Dirección General de Salud de las personas Ministerio de Salud. Lima.
- Mora, J. (2014). Estilos gerenciales. Recuperado de: <http://iupsm-jemp.blogspot.com.co/2009/08/estilos-gerenciales.html>.
- Ñaupas, H. y cols. (2013). Metodología de la Investigación Científica y Elaboración de Tesis. Tercera edición. Centro de producción, editorial e imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
- Ramírez, E. (2016). Competencias gerenciales del director y la calidad educativa en la institución educativa N° 16093 "José Gálvez" Chunchuquillo-Colasay, 2014. Tesis

para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias. Universidad Nacional de Cajamarca. Perú-. Disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1270/COMPETENCIAS%20GERENCIALES%20DEL%20DIRECTOR%20Y%20LA%20CALIDAD%20EDUCATIVA%20EN%20LA%20INSTITUCI%20EDUCATIVA%20N%20%2016093.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ruiz, P. A. (2012). Las Habilidades Gerenciales y su Importancia en la Dirección Empresarial. Recuperado de: http://www.revista-mm.com/ediciones/rev78/admin_habilidades.pdf.

Solys, G. A. P., Morales, M. B., y Medina, W. M. G. (2016). Los estilos de liderazgo y su influencia en el desarrollo empresarial: caso Pymes de la provincia de Tungurahua-Ecuador. Revista PUCE, (103).

Soto, B. (2012). El liderazgo democrático. Recuperado de: <http://www.gestion.org/recursoshumanos/liderazgo/45862/el-liderazgo-democratico/>

Valero, C. (2012). La Gerencia de la desconfianza. Palibrio.

Zacarías, D. (2015). Calidad de atención de enfermería y satisfacción de la familia del adulto mayor con fractura de cadera en el servicio 9 "A" del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins–2015. Tesis para optar el grado académico de Magíster en Administración y Gerencia en Salud. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco. Perú. Disponible en: http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/1892/TM_Zacarias_Puente_Delia.pdf?isAllowed=y&sequence=1

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO-CAPACIDADES GERENCIALES

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

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

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

	expectativas de los usuarios externos.					
23	El control externo, permite a la institución registrar las necesidades y expectativas de los usuarios.					
24	Existe la necesidad de sistematizar con mejor criterio el control a nivel externo.					
25	El monitoreo es una política institucional					
26	Los sistemas de monitoreo permiten el logro de los objetivos institucionales.					
27	El monitoreo es efectivo en la medida que permite implementar estrategias para superar las dificultades identificadas.					

CUESTIONARIO-CALIDAD DE ATENCIÓN

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

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

22	Toda la organización a nivel institucional obedece a un plan estratégico.					
23	El plan estratégico establece procesos y procedimientos para asegurar la calidad del servicio ofrecido.					
24	El plan estratégico ha sido elaborado en forma participativa por todo el personal que labora en la institución.					
25	El plan estratégico comprende mecanismos de evaluación y control.					
26	El plan estratégico guía la organización, desarrollo y evaluación de cada una de las actividades.					
27	El plan estratégico acoge la misión y visión de la institución en función de las necesidades del usuario externo e interno de la institución.					

ANEXO 2

TEST DE FIABILIDAD, VALIDACION DE INSTRUMENTO Y BASE DE DATOS

Validez R de Pearson para la Variable: capacidades gerenciales

PEARSON	CONDICIÓN
0.26	Válido
0.33	Válido
0.27	Válido
0.23	Válido
0.23	Válido
0.63	Válido
0.77	Válido
0.80	Válido
0.72	Válido
0.73	Válido
0.22	Válido
0.63	Válido
0.77	Válido
0.80	Válido
0.80	Válido
0.72	Válido
0.73	Válido
0.20	Válido
0.23	Válido
0.24	Válido
0.63	Válido
0.77	Válido
0.80	Válido
0.80	Válido
0.72	Válido
0.73	Válido
0.25	Válido
15.03	
0.56	

Validez R de Pearson para la Variable: calidad de atención

	PEARSON	Validez
N°		
1	0.27	Válido
2	0.47	Válido
3	0.25	Válido
4	0.27	Válido
5	0.23	Válido
6	0.68	Válido
7	0.80	Válido
8	0.80	Válido
9	0.68	Válido
10	0.68	Válido
11	0.27	Válido
12	0.68	Válido
13	0.80	Válido
14	0.80	Válido
15	0.80	Válido
16	0.68	Válido
17	0.68	Válido
18	0.28	Válido
19	0.21	Válido
20	0.27	Válido
21	0.68	Válido
22	0.23	Válido
23	0.68	Válido
24	0.80	Válido
25	0.80	Válido
26	0.68	Válido
27	0.68	Válido
	15.10	
	0.56	

Anexo 3. Base de datos

	CAPACIDADES GERENCIALES																								TOTAL					
	PLANIFICACIÓN									TOTAL	DIRECCIÓN						TOTAL	CONTROL						TOTAL						
1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	23	2	3	3	2	3	3	2	2	3	23	3	2	3	2	3	3	2	2	3	23
2	2	3	3	4	4	5	5	5	3	34	4	4	5	5	5	5	3	4	2	37	3	4	5	5	5	5	3	4	3	37
3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	22	2	3	3	2	3	3	2	2	3	23	3	2	3	2	3	3	2	2	3	23
4	3	3	2	2	2	3	2	3	3	23	2	3	3	2	3	3	3	2	3	24	3	2	3	2	3	3	3	2	3	24
5	3	3	3	3	5	5	5	5	3	33	3	3	5	5	3	3	3	3	3	31	3	5	5	5	3	3	3	3	3	33
6	3	3	4	5	2	3	4	5	5	34	5	3	3	4	5	5	5	5	4	39	5	2	3	4	5	5	5	5	3	37
7	3	2	5	5	3	3	3	3	2	29	3	3	3	3	3	3	2	3	5	28	5	3	3	3	3	3	2	3	2	27
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29	3	3	3	3	4	4	3	3	3	29	2	3	3	3	4	4	3	3	3	28
9	3	3	1	2	5	5	1	3	3	26	1	3	5	1	3	3	3	1	3	23	3	5	5	1	3	3	3	1	3	27
10	3	3	3	3	3	5	5	5	3	33	3	3	5	5	5	5	3	3	3	35	3	3	5	5	5	5	3	3	3	35
11	3	2	3	3	2	3	2	3	5	26	5	5	3	2	3	3	5	5	5	36	5	2	3	2	3	3	5	5	5	33
12	2	3	5	5	3	2	3	2	3	28	3	2	2	3	2	2	3	3	2	22	3	3	2	3	2	2	3	3	2	23
13	3	2	2	3	2	3	2	3	2	22	2	3	3	2	3	3	2	2	3	23	3	2	3	2	3	3	2	2	3	23
14	3	3	2	3	5	3	2	4	3	28	2	3	3	2	4	4	3	2	3	26	3	2	3	2	4	4	3	2	3	26
15	3	3	3	3	3	5	5	5	5	35	5	3	5	5	5	5	5	5	3	41	3	3	5	5	5	5	5	5	4	40
16	3	3	4	5	2	3	4	5	5	34	5	3	3	4	5	5	5	5	3	38	3	2	3	4	5	5	5	5	3	35
17	3	2	3	5	4	3	3	3	2	28	3	5	3	3	3	3	2	3	5	30	4	3	3	3	3	3	2	3	5	29
18	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29	3	3	3	3	4	4	3	3	3	29	3	3	3	3	4	4	3	3	3	29
19	3	3	1	2	2	5	1	3	3	23	1	3	5	1	3	3	3	1	2	22	3	3	5	1	3	3	3	1	3	25
20	3	3	3	3	3	5	5	5	3	33	3	3	5	5	5	5	3	3	3	35	3	3	5	5	5	5	3	3	3	35
21	3	2	2	3	2	3	2	3	5	25	5	5	3	2	3	3	5	5	5	36	5	2	3	2	3	3	5	5	5	33
22	2	3	5	5	3	2	3	2	3	28	3	2	2	3	2	2	3	3	2	22	2	3	2	3	2	2	3	3	2	22
23	3	2	2	3	2	3	2	3	2	22	2	3	3	2	3	3	2	2	3	23	3	2	3	2	3	3	2	2	3	23
24	3	3	2	2	2	3	2	4	3	24	2	3	3	2	4	4	3	2	3	26	2	5	3	2	4	4	3	2	3	28
25	3	3	3	4	3	5	5	5	5	36	5	3	5	5	5	5	5	5	3	41	3	3	5	5	5	5	5	5	3	39
26	3	2	2	3	2	3	2	3	5	25	5	5	3	2	3	3	5	5	5	36	5	2	3	2	3	3	5	5	5	33
27	2	3	3	2	3	2	3	2	3	23	3	2	2	3	2	2	3	3	2	22	2	3	2	3	2	2	3	3	2	22
28	3	2	2	3	2	3	2	3	2	22	2	3	3	2	3	3	2	2	3	23	3	2	3	2	3	3	2	2	3	23
29	3	3	2	2	2	3	2	4	3	24	2	3	3	2	4	4	3	2	3	26	3	3	3	2	4	4	3	2	3	27
30	3	3	3	3	3	5	5	5	5	35	5	3	5	5	5	5	5	5	3	41	3	3	5	5	5	5	5	5	3	39

	CALIDAD DE ATENCIÓN																			TOTAL											
	RESPECTO A USUARIO									TOTAL	SISTEMAS DE COMUNICACIÓN						TOTAL	EFICACIA EN EL SERVICIO						TOTAL							
1	3	2	2	3	2	3	2	3	2	22	2	3	3	2	3	3	2	2	3	23	3	2	3	2	3	2	3	2	2	22	70
2	2	3	3	4	4	5	5	5	3	34	4	2	5	5	5	5	3	4	3	36	3	4	5	4	5	5	5	3	4	38	104
3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	23	2	3	3	2	3	3	2	2	3	23	2	3	3	4	3	2	3	2	2	24	76
4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	24	2	3	3	2	3	3	3	2	3	24	3	2	3	2	3	2	3	3	2	23	71
5	3	3	3	4	5	5	5	3	3	34	3	3	5	5	3	3	3	3	3	31	3	5	5	5	5	5	3	3	3	37	101
6	3	3	4	3	2	3	4	5	5	32	5	5	3	4	5	5	5	5	4	41	4	2	3	2	3	4	5	5	5	33	102
7	3	2	2	2	3	3	3	3	2	23	3	5	3	3	3	3	2	3	5	30	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	87
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29	3	3	3	3	4	4	3	3	3	29	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29	87
9	3	3	1	2	2	5	1	3	3	23	1	3	5	1	3	3	3	1	3	23	3	4	5	5	5	1	3	3	1	30	87
10	3	3	3	3	3	5	5	5	3	33	3	3	5	5	5	5	3	3	3	35	3	3	5	3	5	5	5	3	3	35	103
11	3	2	2	3	2	3	2	3	5	25	5	5	3	2	3	3	5	5	5	36	4	2	3	2	3	2	3	5	5	29	89
12	2	3	3	3	3	2	3	2	3	24	3	2	2	3	2	2	3	3	2	22	2	3	2	3	2	3	2	3	3	23	76
13	3	2	2	3	2	3	2	3	2	22	2	3	3	2	3	3	2	2	3	23	3	2	3	2	3	2	3	2	2	22	67
14	3	3	2	4	5	3	2	4	3	29	2	3	3	2	4	4	3	2	3	26	4	5	3	5	3	2	4	3	2	31	86
15	3	3	3	3	3	5	5	5	5	35	5	4	5	5	5	5	5	5	4	43	3	3	5	4	5	5	5	5	5	40	115
16	3	3	4	3	2	3	4	5	5	32	5	3	3	4	5	5	5	5	3	38	3	2	3	2	3	4	5	5	5	32	102
17	3	2	5	2	3	3	3	3	2	26	3	2	3	3	3	3	2	3	5	27	5	3	3	3	3	3	3	2	3	28	87
18	3	3	3	4	4	3	3	4	3	30	3	3	3	3	4	4	3	3	3	29	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29	87
19	3	3	1	2	3	5	1	3	3	24	1	3	5	1	3	3	3	1	3	23	3	3	5	5	5	1	3	3	1	29	81
20	3	3	3	3	3	5	5	5	3	33	3	3	5	5	5	5	3	3	3	35	3	3	5	4	5	5	5	3	3	36	103
21	3	2	2	3	2	3	2	3	5	25	5	5	3	2	3	3	5	5	5	36	3	2	3	2	3	2	3	5	5	28	89
22	2	3	5	3	3	2	3	2	3	26	3	2	2	3	2	2	3	3	2	22	2	3	2	3	2	3	2	3	3	23	76
23	2	2	2	2	2	3	2	3	2	20	2	3	3	2	3	3	2	2	3	23	3	2	3	2	3	2	3	2	2	22	67
24	3	3	2	3	5	3	2	4	3	28	2	3	3	2	4	4	3	2	3	26	4	5	3	5	3	2	4	3	2	31	86
25	3	3	3	3	3	5	5	5	5	35	5	4	5	5	5	5	5	5	4	43	3	3	5	3	5	5	5	5	5	39	115
26	3	2	2	3	2	3	2	3	5	25	5	5	3	2	3	3	5	5	5	36	3	4	3	2	3	2	3	5	5	30	89
27	2	3	5	2	3	2	3	2	3	25	3	2	2	3	2	2	3	3	2	22	3	3	2	3	2	3	2	3	3	24	76
28	3	2	2	3	2	3	2	3	2	22	2	3	3	2	3	3	2	2	3	23	2	2	3	2	3	2	3	2	2	21	67
29	3	3	2	3	5	3	2	4	3	28	2	3	3	2	4	4	3	2	3	26	4	3	3	5	3	2	4	3	2	29	86
30	3	3	3	3	3	5	5	5	5	35	5	3	5	5	5	5	5	5	3	41	3	3	5	3	5	5	5	5	5	39	115

ANEXO 4
Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Capacidades gerenciales	,302	30	,000	,785	30	,000
Calidad de atención	,278	30	,000	,799	30	,000
Respeto al usuario	,236	30	,000	,811	30	,000
Sistema de comunicación	,259	30	,000	,774	30	,000
Eficacia en el servicio	,235	30	,000	,803	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla 05.

Tabla cruzada entre las capacidades gerenciales y respeto al usuario de la calidad de atención en el hospital de ESSALUD de Ayacucho, 2018.

Capacidades gerenciales*Respeto al usuario tabulación cruzada

			Respeto al usuario			Total
			deficiente	regular	bueno	
Capacidades gerenciales	deficiente	Recuento	4	0	0	4
		% del total	13,3%	0,0%	0,0%	13,3%
	regular	Recuento	3	14	0	17
		% del total	10,0%	46,7%	0,0%	56,7%
	bueno	Recuento	0	0	9	9
		% del total	0,0%	0,0%	30,0%	30,0%
Total	Recuento	7	14	9	30	
	% del total	23,3%	46,7%	30,0%	100,0%	

Tabla 06

Tabla cruzada entre las capacidades gerenciales y sistema de comunicación en el hospital de ESSALUD de Ayacucho, 2018.

Capacidades gerenciales*Sistema de comunicación tabulación cruzada

			Sistema de comunicación			Total
			deficiente	regular	bueno	
Capacidades gerenciales	deficiente	Recuento	4	0	0	4
		% del total	13,3%	0,0%	0,0%	13,3%
	regular	Recuento	6	8	3	17
		% del total	20,0%	26,7%	10,0%	56,7%
	bueno	Recuento	0	0	9	9
		% del total	0,0%	0,0%	30,0%	30,0%
Total	Recuento	10	8	12	30	
	% del total	33,3%	26,7%	40,0%	100,0%	

Tabla 07

Tabla cruzada entre las capacidades gerenciales y eficacia en el servicio de la calidad de atención en el hospital de ESSALUD de Ayacucho, 2018.

Capacidades gerenciales*Eficacia en el servicio tabulación cruzada

			Eficacia en el servicio			Total
			deficiente	regular	bueno	
Capacidades gerenciales	deficiente	Recuento	4	0	0	4
		% del total	13,3%	0,0%	0,0%	13,3%
	regular	Recuento	3	12	2	17
		% del total	10,0%	40,0%	6,7%	56,7%
	bueno	Recuento	0	0	9	9
		% del total	0,0%	0,0%	30,0%	30,0%
Total	Recuento	7	12	11	30	
	% del total	23,3%	40,0%	36,7%	100,0%	

ANEXO 05
CARTA DE AUTORIZACION

ANEXO 6: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Capacidades gerenciales y calidad de atención en el Hospital de Essalud-Ayacucho. 2018.

Autora: Br. Jennyfer Huaytalla Martínez

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
PROBLEMA GENERAL ¿Cómo las capacidades gerenciales se relacionan con la calidad de atención en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2018?	OBJETIVO GENERAL Analizar la relación que existe entre las capacidades gerenciales y la calidad de atención en ESSALUD sede Ayacucho en el año 2018. OBJETIVOS ESPECÍFICOS OE1. Determinar la relación entre las capacidades gerenciales y el respeto al usuario en ESSALUD-Ayacucho en el año 2018. OE2. Determinar la relación entre las capacidades gerenciales y el sistema de comunicación en ESSALUD-Ayacucho en el año 2018. OE3. Determinar la relación entre las capacidades gerenciales y la eficacia del servicio en ESSALUD-Ayacucho en el año 2018.	HIPOTESIS GENERAL Hipótesis nula: No hay relación entre las capacidades gerenciales y la calidad de atención en ESSALUD-Ayacucho en el año 2018. Hipótesis alterna: Las capacidades gerenciales se relacionan significativamente con la calidad de atención en ESSALUD-Ayacucho en el año 2018.	Variable 1: CAPACIDADES GERENCIALES	Planificación	Prospectiva	Ordinal 1. Deficiente 2. Buena 3. Regular
					Estratégica	
					Organización	
				Dirección	Ejecución	
					Evaluación	
					Control	
				Externo		
				Monitoreo		
				Variable 2: CALIDAD DE ATENCIÓN	Respeto al usuario	
			Atención directa,			
			Amabilidad			
			Sistema de comunicación		Acceso a la información	
					Resolución de problemas	
					Empatía	
Eficacia del servicio	Plan operativo					
	Plan estratégico					

ANEXO 08

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



Figura 1. Frontis del Hospital Essalud-Ayacucho. 2018



Figura 2. Investigadora realizando encuestas