



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión de la calidad y la atención al cliente por los servidores
públicos de una dirección de redes integradas de salud de Lima,
2022

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

AUTORA:

Tineo Coquel, Estefanny Lizbeth (orcid.org/0000-0002-7223-7897)

ASESOR:

Mag. Bazán Tanchiva, Luis (orcid.org/0000-0002-0464-3295)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mi familia quienes con su amor y paciencia permitieron llegar a cumplir con un objetivo más. Agradezco por inculcarme el valor del esfuerzo y perseverancia y superar las adversidades que se presentan en la vida.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad y a sus docentes quienes supieron guiarnos en este sinuoso camino de la elaboración de la tesis.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Resumen.....	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.3.1 Población.....	13
3.3.2 Muestra.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.4.1. Ficha técnica del instrumento	15
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	47
Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	57
Anexo 2. Tabla de Operacionalización de Variables	50
Anexo 3. Cuestionario para medir Gestión de calidad	64
Anexo 5. Carta de presentación	68
Anexo 6. Carta de presentación juicio de expertos	60
Anexo 7. Consentimiento informado	71
Anexo 8. Certificado de validez de contenido del instrumento	63
Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Atención al	

cliente	76
Anexo 9. Cálculo del tamaño de muestra óptimo	90
Anexo 10. Muestra piloto para calcular la confiabilidad Gestión de calidad	100

Índice de tablas

	Pag.
Tabla 1	20
Gestión de calidad y atención al cliente en una Dirección de las Redes Integradas de Salud de Lima	
Tabla 2	21
Liderazgo de los servidores públicos y atención al cliente en una Dirección de las Redes Integradas de Salud de Lima, 2022	
Tabla 3	22
Formación profesional de los servidores públicos y la atención al cliente en una Dirección de las Redes Integradas de Salud de Lima, 2022	
Tabla 4	23
Gestión de la información y la atención al cliente en una Dirección de las Redes Integradas de Salud de Lima, 2022	
Tabla 5	24
Relaciones entre los servidores públicos en una Dirección de las Redes Integradas de Salud de Lima, 2022	
Tabla 6	25
Gestión con los proveedores en una Dirección de las Redes Integradas de Salud de Lima, 2022	
Tabla 7	26
Diseño de servicio que se brinda en una Dirección de las Redes Integradas de Salud de Lima, 2022	
Tabla 8	27
Gestión de procesos en una Dirección de las Redes Integradas de Salud de Lima, 2022	
Tabla 9	28
Correlación de Spearman de la gestión de calidad con la atención al cliente	
Tabla 10	29
Correlación de Spearman sobre el liderazgo de los servidores públicos con la atención al cliente	
Tabla 11	30
Correlación entre la formación profesional de los servidores públicos con la atención	

al cliente

Tabla 12

31

Correlación entre la Gestión de la información con la atención al cliente

RESUMEN

El objetivo del estudio fue “determinar el nivel de relación entre la gestión de Calidad y la atención al cliente de los servidores públicos de una Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima (DRIS), 2022”. La metodología a la que recurrió el estudio estuvo enmarcada en el enfoque cuantitativo y dentro de ella, se clasificó en el tipo básico, de diseño no experimental y de tipo transversal pues utilizó un cuestionario como instrumento de medición el cual se aplicó a una muestra de 251 servidores públicos o trabajadores de una DRIS de Lima, considerando un 95% como nivel de confianza y 6% como margen de error. El principal resultado obtenido fue que el 80.9% de los servidores públicos señalaron que a nivel de la DRIS la gestión de calidad es regular, mientras que a nivel de atención al cliente es alto. Estos resultados, sin embargo, no evidencian de manera definitiva que exista alta relación sino al contrario, la relación entre ambas variables es baja, pero significativa ($Rho=0.266$; $p=0.000<0.05$).

Palabras clave: Gestión de calidad, atención al cliente, formación profesional, gestión de la información.

ABSTRACT

The objective of the study was "to determine the level of relationship between Quality management and customer service of public servants of a Directorate of Integrated Health Networks of Lima (DRIS), 2022". The methodology to which the study resorted was framed in the quantitative approach and within it, it was classified into the basic type, non-experimental design and cross-sectional type, since it used a questionnaire as a measurement instrument which was applied to a sample of 251 public servants or workers of a DRIS in Lima, considering a 95% level of confidence and 6% as a margin of error. The main result obtained was that 80.9% of the public servants indicated that at the DRIS level, quality management is regular, while at the customer service level it is high. These results, however, do not definitively show that there is a high relationship, but on the contrary, the relationship between both variables is low, but significant ($Rho=0.266$; $p=0.000<0.05$).

Keywords: quality management, customer service, professional training, information management.

I. INTRODUCCIÓN

Realizando un preámbulo para referirse a la gestión de calidad se puede entender a esta como aquel proceso desarrollado de manera fundamental dentro de todas las instituciones privadas o del estado que cuentan con una organización establecida para brindar determinados servicios a los clientes, esta va a depender enteramente del modo en que el cliente es recibido y la satisfacción percibida; asimismo, la gestión de la calidad va a condicionar el camino hacia el éxito de la institución (López, 2020). Por otro lado, la atención al cliente desliga distintos componentes que dependerán de la capacidad del personal determinado para realizar las funciones asignadas (Gil, 2020).

En el contexto internacional, en España, la organización administrativa de los ayuntamientos se encuentran compuestas por diversos departamentos, servicios, unidades y agencias encargados de la gestión y prestación de los servicios dirigidos a los ciudadanos y aquellos otros servicios que son necesarios para el funcionamiento de las propias entidades; es así que en el transcurso de las últimas décadas la calidad ha pasado a ser el centro de los discursos políticos que se ha ido constituyendo una de las principales preocupaciones de los responsables, considerando que uno de los vértices fundamentales de cualquier proceso de reforma organización es la gestión de calidad y a su vez la atención a los ciudadanos por parte de los servidores públicos.

En este sentido, la calidad de atención que se brinda en los servicios públicos deben ser de calidad, lo cual es importante para las personas, quienes buscan rapidez, eficiencia, entre otros, es por ello, que es necesario capacitar a los empleados, con el fin que el servicio que den sea el apropiado y este conforme a lo establecido en la gestión

la calidad de atención ha sido un objetivo y una misión principal orientada a la actuación de los responsables políticos, de las instituciones, de los empleados públicos y los profesionales; esto es, para alcanzar un compromiso ético de ofrecer el mejor servicio a los ciudadanos como usuarios o clientes de dichos servicios enfocado su atención al servicio de salud por lograr una receptividad y responsabilidad que se ha convertido un elemento básico y esencial de la gestión pública.

Asimismo, el abordaje más sistemático para el análisis de la calidad de la asistencia se debe al Dr. Avedis Donabedian quien formuló la más conocida clasificación de métodos de análisis de calidad de la asistencia: Análisis de la calidad de los medios, análisis de la calidad de los métodos, y el análisis de la calidad de los resultados. (Chacón, 2006).

En el entorno Sudamericano, en Ecuador, el servicio al cliente en las instituciones públicas se encuentra regulado mediante la Ley Orgánica del Servicio Público, el Acuerdo Ministerial N° 0055, la Norma Técnica para la Certificación de Calidad de Servicio del año 2012; el Acuerdo Ministerial N° 0065 del año 2017, que expidió la Norma Técnica de Certificación de Calidad de Servicio para las Instituciones de la Administración Pública Central, Institucional y las otras Normas de Control Interno (N°407) de la Contraloría General del Estado de la República del Ecuador; estas regulaciones están caracterizadas por elementos como el liderazgo, estrategias, planificación y procesos, siendo las entidades públicas las únicas responsables del correcto funcionamiento y cumplimiento normativo en pro de la atención de los clientes (Universidad UTE, 2018).

De acuerdo a la realidad sobre la gestión de calidad en Colombia, el Departamento Administrativo de la Función Pública estableció la directiva para el desarrollo de las instituciones públicas en función de las necesidades de los clientes que tenga las competencias necesarias para brindar un buen servicio; esta realidad está mermada por una carencia y deficiencia de gestión en la materia del servicio al cliente, lo cual se ve evidenciado en la cantidad de peticiones y quejas que se reflejan en la cuantiosa cantidad de reclamos que radican en estas entidades por insatisfacción en el servicio prestado y la gestión de calidad y la atención al cliente en Colombia.

En el Perú, según la Dirección General de Salud de las Personas, a partir del año 2008 la gestión de la calidad era impulsada progresivamente en los sistemas de salud mediante actividades de regulación y evaluación, como también las propias intervenciones de las organizaciones de salud; en concordancia con ello, se implementaron los sistemas de monitoreo y de evaluación de la atención al cliente dirigidos a poder garantizar la calidad de atención al cual progresivamente

se incorporaron aportes de la gestión de la calidad total, principalmente a través de una mejora continua existiendo una necesidad para impulsar este proceso de gestión de calidad y de atención al cliente o usuario. Es por ello que se considera importante el conocimiento de la gestión de calidad dentro de una Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima al ser los responsables de dar las directrices y normativas correspondientes para brindar el servicio adecuado a los usuarios de todos los servicios de Salud de la localidad.

En cuanto a las instituciones a nivel internacional, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, por sus siglas OCDE, en el año 2017 destacó los avances y las limitaciones que afrontan los programas de atención al cliente en el sistema de salud destacando que no se tiene alcance regional y tampoco los recursos financieros, pero la capitalización de sus bien establecidas prácticas y buena relación con las partes interesadas, podría ser una forma de impulsar una gestión más sólida de datos y normas, constituyendo un déficit en implementación de impulsar una adecuada gestión; que a su vez repercute en una buena calidad de atención al usuario.

En ese sentido el estudio se plantea las siguientes interrogantes: ¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión de calidad con la atención al cliente en una Dirección de Redes Integradas de Salud (DIRIS) de Lima, 2022?, seguidas de las problemas específicos: 1.- ¿Cuál es el nivel de relación entre el liderazgo de los servidores públicos con la atención al cliente en una Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, 2022?, 2.- ¿Cuál es el nivel de relación entre la formación profesional de los servidores públicos con la atención al cliente en una Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, 2022?, 3.- ¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión de la información con la atención al cliente en una Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, 2022?, 4.- ¿Cuál es el nivel de las Relaciones entre los servidores públicos en una Dirección de Redes Integradas Salud Lima, 2022?, 5.- ¿Cuál es el nivel de gestión con los proveedores en una Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, 2022?, 6.- ¿Cuál es el nivel de diseño de servicio que brinda una Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, 2022?, 7.- ¿Cuál es el nivel de gestión de procesos en la DIRIS de Lima, 2022?

La presente investigación se justifica en tres niveles: a nivel práctico tiene

relevancia en el ámbito administrativo pues dará una noción clara sobre la gestión de la calidad y la atención en clientes dentro del sistema de Salud nacional contribuyendo en la mejora de la misma a través de los hallazgos determinados por el investigador; a nivel teórico ayudará a reforzar los conceptos de ambas variables conociendo sus niveles y permitiendo conocer la realidad que atraviesa, así como servir como un precedente para futuras investigaciones; finalmente, a nivel metodológico, contribuirá en redefinir el concepto de la gestión de calidad y la atención al cliente así como la relación que mantienen en la Dirección de Redes Integrales de Salud de Lima.

Con el fin de establecer las estrategias del diseño de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar el nivel de relación entre la gestión de calidad con la atención al cliente en una Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, 2022, y sus respectivos objetivos específicos: 1.- Determinar el nivel de relación entre el liderazgo de los servidores públicos con la atención al cliente en una Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, 2022, 2.- Determinar el nivel de relación entre la formación profesional de los servidores públicos con la atención al cliente en la DIRIS Lima, 2022, 3.- Determinar el nivel de relación entre la gestión de la información con la atención al cliente en la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, 2022, 4.- Identificar el nivel de las Relaciones entre los servidores públicos en DIRIS de Lima, 2022, 5.- Identificar el nivel de gestión con los proveedores en la DIRIS de Lima, 2022, 6.- Identificar el nivel de diseño de servicio que brinda la DIRIS de Lima, 2022, 7.- Identificar el nivel de gestión de procesos en una Dirección de Redes Integradas Salud Lima, 2022. Luego de se formuló la hipótesis general Existe un alto nivel de relación entre la gestión de calidad y la atención al cliente en la DIRIS de Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

El trabajo se realizó en la Dirección de Redes Integradas Salud Lima, 2022 y sus variables de investigación son “Gestión de Calidad y Atención al Cliente en la Administración Pública”.

Con relación a las investigaciones internacionales, encontramos a diferentes autores que tratan sobre las variables que es “gestión de la calidad y atención al

cliente”, siendo Proaño (2017) “Los modelos de gestión de la calidad propusieron a los operadores turísticos en su tesis para elegir el control comercial”, la investigación actual está dirigida a desarrollar un programa de administración de programas o texto para las empresas que exploten las visitas a medida que publican sus actividades; además incluirá objetivos como la inspección ambiental de la calidad actual, los modelos de control, las situaciones de negocios operativas; el método utilizado es “exploratorio porque se utilizará el método de observación”; el resultado obtenido fue que la evaluación que se realiza a la empresa no es adecuado por le falta el conocimiento de los parámetros básicos que indica la norma; en conclusión se determina que la organización no tiene un sistema de gestión de calidad ISO bien establecido, según el cual la empresa tiene que hacer una investigación de la evaluación de la empresa y su entorno cambiante.

Suquillo (2014) “Mejora continua de la calidad de atención en el departamento de imagenología del nosocomio IESS Sangolquí, 2013-2014”, el objetivo propuesto ha sido que se debe tener en cuenta un proyecto sobre gestión con respecto a los procesos en el servicio que brinda en el área de imagenología del Centro de Salud; la metodología empleada ha sido “diseño metodológico, descriptivo y transversal”, el resultado obtenido por medio de la parte estadística es que la atención en el servicio de citas es pésima y por tanto debe mejorar y evitar que los pacientes se sientan insatisfechos; en conclusión: sobre la base de los resultados que se originaron a partir de herramientas de alta calidad para ideas que se niegan a escanear, se pueden ver que se ha producido la razón de la interferencia: no los expertos en cafeína; La falta de protocolo de servicio de fotos; Las directrices para el uso de métodos continuos, la falta de prevención y la reparación de la diferencia, como se muestra en esta referencia para mi investigación se ha implementado como parte del estudio, se proporciona atención en el campus bajo el porcentaje, no cumple.

Barrera, et al. (2013) titulado “Aplicación de sistemas de gestión en relación a la calidad en los gobiernos locales, el presente estudio propone como objetivo el determinar si los gobiernos locales utilizan un SGC en su trabajo, que les permita administrar de manera efectiva y eficiente su capital existente, el método de investigación es cualitativo, en el sentido de que no utiliza análisis estadístico o

normativo, mediante los resultados obtenidos se han comprobado las hipótesis mencionadas, y en este sentido se puede comprobar que la mayoría de los administradores municipales entrevistados afirman que el uso del SGC no es una prioridad cuando se cuenta con un mayor presupuesto ampliar su gestión.

Tola (2015) con su tema "Efecto de la gestión administrativa en el Hospital Tercero Hospital en el área PUNO-2012, para elegir un certificado académico en el gobierno; según el análisis, el 27% informó con un claro, preciso y Conocimiento transparente de las estrategias hospitalarias; el estudio estuvo a nivel de correlación descriptiva y explicación, describiendo la problemática que enfrenta el Hospital Essalud III de la región Puno; para estas personas y el mejor uso de los empleados y presupuestos; 21% dijeron que la búsqueda de Kamal al-FAO no fue liberada y los profesionales de la salud deberían participar en la gestión administrativa.

Bravo (2013) con el tema "Percepción respecto a la Calidad de Atención del Personal Médico de los Pacientes del Servicio de Urgencias del Hospital de Referencia Ferreñafe Lambayeque - Perú, 2013", el objetivo fue hablar sobre la calidad de atención al paciente; esta tesis es descriptivo, cuantitativa, porque examina la calidad en cuanto a la atención del personal médico a partir de la percepción de los pacientes que acuden al servicio de urgencias de dicho nosocomio; concluyo que los servidores médicos desde la perspectiva de los pacientes de dicho servicio de urgencias del nosocomio de referencia Ferreñafe.

Con relación a los antecedentes nacionales, se hizo una búsqueda de diferentes estudios, encontrando a Llontop, (2012) con su tema "Análisis del Sistema de Gestión de la Calidad y Administración Pública en la Presidencia del Consejo de Ministros 2011", el objetivo fue monitorear los SGC y su participación en la administración estatal por parte del Primer Ministro; en cuanto a los resultados se enmarcaron en el SGC y la gestión general, la verificación se realizó a través de la lista de verificación sobre la planificación de la gestión.

De acuerdo con Sánchez (2019) con su tema "Gestión de la calidad con la norma ISO 9001 y el desempeño del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante - Callao - Lima, 2017", el objetivo es fijar la relación de la gestión de calidad, utilizando para ello la norma ISO 9001, así como el desempeño en la

Escuela, la metodología es “descriptivo, explicativo y también correlacional”, además es de corte transversal, el resultado ha sido que la variable sobre gestión respecto a la calidad con el ISO 9001, tiene asociación de forma apropiada con el desempeño del docente, de acuerdo con Rho de Spearman, en conclusión obtenida es que se confirma la gestión con relación a la planificación del docente dentro de la escuela en cuanto a sus especialidades.

Asimismo, Cárdenas (2021) con su trabajo: “Expectativas y percepciones en cuanto a la calidad del servicio dado por el área de RR.HH.”, quien propuso como objetivo determinar cuál es la relación entre expectativas y las percepciones en cuanto a la calidad del servicio que es dado por el área de RR.HH., la metodología fue el siguiente tipo cuantitativo descriptivo, el resultado ha sido que existe relación entre ambas variables con relación a la atención que brinde dicho sector y la conclusión que existe un nivel bajo respecto a la calidad del servicio que es proporcionado, según el test que fue realizado mediante Servqual, donde se aprecia que las brechas son negativas y que son un reflejo de que la empresa no está dando las herramientas necesarias para implementar de forma correcta políticas de calidad de servicio en este departamento quienes son sus clientes internos.

Para Castillo et al. (2019) “Liderazgo y clima organizacional en personal de centros de salud de una microrred de Perú”, el objetivo fue “determinar la relación que existe entre el liderazgo y el clima organizacional en empleados del Hospital que comprenden una microrred de Perú”, la metodología empleada fue “descriptivo transversal y correlacional”, el resultado del estudio dio a conocer que el “coeficiente de Correlación de Spearman (CS) evidenció relación positiva y significativa entre el clima organizacional y el liderazgo transaccional ($r_s = 0,644$; $p = 0,000$) y transformacional ($r_s = 0,660$; $p = 0,000$)”; concluye que “la relación entre los diferentes tipos de liderazgo y clima organizacional de los profesionales es positiva y trascendente, por lo que, a mayor liderazgo, mejor clima organizacional”.

Jiménez et al. (2015) “Mercado de formación y disponibilidad de profesionales de ciencias de la salud en el Perú”, propuso como objetivo “describir el mercado respecto a la formación y disponibilidad de trabajadores de ocho carreras de ciencias en salud en Perú”, la metodología utilizada “estudio

transversal”, el resultado encontrado fue “las tasas de ingreso en universidades públicas y privadas varían según la carrera: 4 y 28% respectivamente para Medicina Humana, y 18 y 90% para Enfermería”, llegó a la conclusión que “existe demanda de formación para empleados de ciencias de la salud y predomina la oferta por parte de universidades privadas”.

En cuanto a la gestión de calidad Hernández et al., (2018) define a la gestión de calidad, haciendo hincapié que es muy significativa actualmente por los retos que existe a nivel empresarial, por lo cual en su estudio se evidencia su importancia a partir de los conceptos que son proporcionados por diferentes autores, quienes lo han introducido en la gestión que realizan las diferentes organizaciones en los últimos tiempos.

El enfoque sobre la gestión respecto a la calidad comienza “en el período de los años 80 del pasado siglo y se determina porque la responsabilidad pasa en todas las personas de la institución con la alta dirección como guía” (Gabastou, 2016). Esta nueva conceptualización “se fundamenta en aquellas actividades coordinadas para poder dirigir y a la vez controlar una organización en cuanto a la calidad que está orientada a la satisfacción de los clientes” (Ámita, 2009).

Por otro lado, Podesta y Maceda (2017) informan que es “común asociarlo y minimizar la definición de la infraestructura hospitalaria respecto a los equipos biomédicos que se tiene, medicamentos en stock, tecnología adecuada, auditorías apropiadas, etc., porque la conceptualización sobre calidad en salud es amplia y abarca muchos aspectos entre culturales, sociales, administrativos, económicos, legales, entre otros”.

Asimismo, Tari y García (2009) informan que ha identificado diferentes dimensiones, que son documentadas y empíricamente revisadas en diferentes estudios sobre medida (fiables y válidos), asimismo en los estudios que están dedicados especialmente al análisis de la relación entre la gestión y resultado son los más adecuados.

Respecto a las dimensiones encontradas para la gestión de calidad, el autor Kaynak (2003) presenta las siguientes: 1) Liderazgo, 2) formación, 3) relaciones con los empleados, 4) gestión de la información, 5) gestión de proveedores, 6)

diseño del producto/servicio y 7) gestión de procesos; las cuales serán definidas a continuación:

De acuerdo con el liderazgo Souza (2011) denota que es “un proceso que incide en las actividades ya sean individuales o grupales de una forma que se pueda conseguir el resultado que se desea”. El autor también afirma que el liderazgo es importante porque tiene carácter relacional, pues tiene una relación que existe entre las personas, realizada mediante el ejercicio de influencia.

Para Hunter (2014), quien tiene su propio punto de vista “el líder necesita saber y buscar como satisfacer las necesidades de sus colaboradores y servirles de una forma que no satisfaga sus voluntades, sino que se les proporcione condiciones adecuada para satisfacer sus necesidades”; además agrega que el líder por medio de su trabajo, tiene que conocer cómo debe comportarse para obtener resultados favorables de su personal a cargo, además debe tener la habilidad de interactuar, establecer y por tanto, mantener una dirección, originando un encuentro y relacionarlo a través de percepciones, intereses y objetivos.

En cuanto a la formación según Horruitiner (2006, p. 18) indica que “el término formación, en la educación superior, se usa para caracterizar el proceso de forma sustantiva, que fue desarrollada en las instituciones educativas, buscando preparar adecuadamente al estudiante mediante una carrera y también abarcar pregrado y posgrado”, con el fin que puedan desempeñarse de forma adecuada dentro de la empresa donde laboren.

Por otro lado, las relaciones con los empleados, es adoptada por un líder quien tiene que ser el punto de unión entre el trabajador y la organización, es una pieza clave para poder evaluar el rendimiento como también repartir las responsabilidades que deben ser asignadas mediante recursos, el cual le será de utilidad para su formación. (Bhal y Ansari, 2007)

De igual modo la gestión de la información, según Woodman (2010), es señalado como aquel proceso que se utiliza para obtener información apropiada, en la manera correcta de la persona u organización, con un precio apropiado, en la época oportuna y sitio pertinente, para poder tomar un fallo que sea la correcta.

Asimismo, la gestión de proveedores, que es desarrollado por Herrera y Osorio (2006) informan que el centro de salud tiene que evaluar y elegir a los proveedores con relación de su capacidad para poder proveer productos con relación a los requisitos del centro”.

De igual modo, el diseño del producto/servicio, respecto al diseño de producto está relacionado con “el proceso de diseñar nuevos productos, los cuales serán ofrecidos por una organización para el consumo de otros individuos” (Bechmann, 2010); además el diseño de servicio es aquella actividad que está diseñada para planificar y organizar a “personas con infraestructura mediante la comunicación y diferentes componentes que son materiales para brindar un servicio de calidad y así mejorar su rendimiento, logrando interacción entre el proveedor y el cliente” (Angulo, 2019).

Ante este panorama la gestión de procesos, según Mallar (2010) revela que ahora tener una nueva conceptualización de estructura organizativa, requiere que “toda institución se puede imaginar como una red de procesos conectados o interrelacionados, por medio de la aplicación de un modelo de gestión llamado Gestión basada en los Procesos (GbP)”.

Hoy en día, “la atención que se pueda brindar al cliente se desarrollada mediante organizaciones que están orientadas a satisfacer las diversas necesidades de sus usuarios, el cual les permite aumentar su productividad y también ser más competitivas”. El cliente sencillamente es el protagonista y por tanto el más significativo en cualquier juego que se quiera dar a conocer en el mundo de los negocios (Najul, 2011).

Además, Delgado de Smith (2008) acota que “las organizaciones mientras pasaban los años venían desarrollando para obtener calidad en sus diversos procesos, creando planes, así como estrategias para lograr sus objetivos”; pues esto ha originado que la definición de calidad nazca la idea entendida como calidad en el servicio, que también forma parte del proceso respecto al mejoramiento continuo, pero que tiene su disposición a la satisfacción que desea obtener el cliente.

Es por ello que, en toda institución, el capital humano es aquel elemento importante para obtener los objetivos y a la vez metas que se tiene planeado, el

cual le permitirá ejecutar la misión encargada y por ende es fundamental que este talento esté debidamente preparado profesionalmente en todos los aspectos que son necesarios.

Ampliando su definición Najul (2011) informa que es “de vital trascendencia en todo sistema respecto al cliente en cuanto a la atención que se brinda y la incesante supervisión y motivación del capital humano que ejecutan esta labor”, pues ayuda a complementar las tareas en su puesto y también a la gestión en todos los procesos que necesita conocer, pues es necesario que todos hablen el mismo idioma, con el fin que se pueda brindar un servicio que sea de calidad, que es lo que necesita toda empresa para crecer y ser rentable; aún más en una institución que está al servicio de la población en cuando a su salud.

Con relación a las dimensiones de la atención al cliente el Ministerio de Salud y Protección Social (MinSalud, 2012) presenta los siguientes: 1) Tangibles, 2) Fiabilidad, 3) Capacidad de Respuesta, 4) Seguridad y Empatía, las cuales serán definidas a continuación:

En cuanto a lo tangibles Salvador (2017) refiere que son aquellos indicadores asociados a procesos intangibles, los cuales son propuestos por aquellos índices referente a la participación que tienen los ciudadanos en evaluar el estado sobre la participación que tienen las personas.

Con relación a la fiabilidad Prieto y Delgado (2010) indica que “se concibe como la firmeza o estabilidad de las medidas en el proceso de medición, los cuales se repiten”. De igual manera, se entiende que este tipo de estudio es importante porque las personas necesitan que lo que se brinda es fiable, pues es una prueba que pasan muchas instituciones de la fiabilidad parte de aquella idea de puntuación que se aprecia en una prueba, que tiene un valor especial de una variable que es aleatoria y consistente en todas las posibles calificaciones que pudieran haber sido destacadas por una persona en repeticiones diversas en cuanto al proceso de medida en similares condiciones. (Haertel, 2016)

Asimismo, la capacidad de respuesta es aquel tema que es esencial para aquella literatura sobre adaptación de la institución, que tiene como intento identificar aquellas fuerzas, los cuales promueven y convierten las organizaciones para responder a los diversos cambios que se pudieran producir del medio

ambiente, a su vez el entorno tiene que ver con la acción que se pudiera tomar respecto al desarrollo adquirido del conocimiento, así como las habilidades, los cuales potencian a la institución para entender y a la vez actuar de manera efectiva, relacionándola con el desempeño, velocidad y a la vez coordinar acciones que son implementadas y revisadas de forma periódica (Liao et al., 2013).

Por otro lado, la seguridad y empatía, en cuanto a la seguridad, (Céspedes y Martínez, 2016) comentan que “el empleado tiene que mostrar un liderazgo y firme compromiso de las actividades respecto a seguridad y salud en el ambiente laboral de este sector, así como adoptar medidas apropiadas, los cuales redundaran favorablemente en la institución”. Asimismo, la empatía tiene la facultad de poder entender sobre los sentimientos como emociones de los que están a su alrededor las cuales se basan en inspeccionar de otro similar; además “es una habilidad que es necesario para los individuos, dado que toda nuestra vida pasa en diferentes contextos sociales que son complejos” (López et al., p. 38).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

De acuerdo al objetivo que persigue la investigación, es de “tipo básico”, dado que se extraerá de la “realidad empírica”, que son observables que describirán, mediante la estadística, el comportamiento de las variables para una mejor comprensión (Reglamento RENACYT, 2018).

3.1.2 Diseño de investigación

Con relación al diseño, éste es “no experimental”, dentro del cual el trabajo no manipulará los datos, dado que lo recogerá de lo empírico, tal como se mencionó en el párrafo anterior, pues de acuerdo al diseño es de “tipo transversal” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Las variables que guían el estudio es la gestión de calidad como variable independiente y atención al cliente como variable dependiente, ambos serán medidos en la realidad empírica a través de una herramienta de medición,

respecto a lo indicado por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

- **Definición conceptual:** Arias (2022) es definida como una disciplina que ha venido desarrollándose en el tiempo y por tanto teniendo modificaciones respecto a diversos conceptos, metodologías e instrumentos de aplicación.
- **Definición conceptual:** Najul (2011) lo define como la actividad que es desarrollada por diversas organizaciones que tienen orientación para “satisfacer las necesidades de sus diferentes clientes, logrando así incrementar su productividad y ser competitiva, como se sabe, el cliente es el protagonista y el factor fundamental en el juego de los negocios”.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

El objeto de estudio básicamente estuvo compuesto por 3896 servidores públicos de una Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima. según información proporcionada por la oficina de RR.HH. de la Dirección Regional de Salud.

- **Los criterios de inclusión:** compuesta por la muestra de:
 - 1.- Personal que labora mediante diferentes modalidades de contrato.
 - 2.- Trabajadores que tengan más de 1 año laborando en la institución.
 - 3.- Se considero personal de ambos sexos.
- **Los criterios de exclusión:** que conformará la muestra será:
 - 1.- Personal que este con descanso médico por diferente motivo.
 - 2.- Personal que venga de otra institución por tiempo limitado.
 - 3.- Trabajadores que no desean participar del estudio.

3.3.2 Muestra

Para su cálculo se detalló en el anexo 9, cuya muestra optima al

considerar un nivel de confianza de 95% y margen de error 6% se obtuvo 251 servidores de una de las DRIS de Lima. La muestra, como lo afirma López-Roldán y Fachelli (2015) es una parte o subconjunto de la población.

3.3.3 Muestreo

El proceso para poder conseguir la muestra en primera instancia fue “establecer si la muestra óptima a través del muestreo de forma aleatorio simple como parte del muestreo probabilístico”. La población de servidores respecto a las unidades de muestreo de acuerdo al tamaño que presenta la muestra”. En ese sentido, el muestreo siendo un proceso por el cual se seleccionan y posteriormente se identifica a las unidades de análisis buscando estudiarlas, describirá “el comportamiento de ciertos atributos o características” (Ochoa, 19 de febrero de 2015).

3.3.4 Unidad de Análisis

Lo conforma el servidor público de DRIS de Lima en 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada para el recojo de datos fue la encuesta que es “una técnica es aquella que usa un conjunto de procedimientos estandarizados por medio del cual se recoge y también analiza datos de una muestra” (García, 2018, párr. 1).

El instrumento que se usó para recolectar información fue el cuestionario y se define como “un documento que permite recoger de forma organizada aquellos indicadores de las variables que están comprometidas con el objetivo que tiene la encuesta. Éstas son una combinación de preguntas que son cerradas y a la vez abiertas.” (Rojas et al., 2018). El instrumento para recopilar los datos fue “el cuestionario” el cual estuvo debidamente estructurado conforme a las dimensiones como indicadores que la conforman conceptualmente.

Ficha técnica del instrumento Gestión de Calidad.

El cuestionario tiene como objetivo recoger información respecto al concepto "Gestión de Calidad", la cual está comprendida por "un conjunto de afirmaciones que están enumeradas del 1 al 5, donde 5 es siempre, 4 casi siempre, 3 algunas veces, 2 casi nunca y 1 nunca".

Antes de su aplicación, fue sometido a juicio de expertos, eligiendo a 3 profesionales que estuvieran vinculados al área de Gestión de RR.HH, los mismos que evaluaron favorable la aplicación de los cuestionarios. (Anexo 8). Luego, se procedió a someter a confianza del instrumento a través el alfa de Cronbach, porque los valores fueron medidos de forma ordinal, seleccionando a 10 servidores de una de la DRIS de Lima como muestra piloto, habiendo obtenido para cada cuestionario, mediante un alfa de Cronbach de 0.937 y 0.935, de acuerdo al (anexo 10) es decir, "el cuestionario tiene que ser claro y confiable y que también tenga congruencia interna".

3.4.1. Ficha técnica del instrumento

El fin del cuestionario es obtener información sobre el la Gestión de calidad y Atención al cliente las cuales están conformadas por un conjunto de aseveraciones, las cuales están numeradas del 1 al 5, teniendo en cuenta que 5 es siempre, 4 casi siempre, 3 algunas veces, 2 casi nunca y 1 nunca. Por tanto, se tiene que elegir la opción que sea su sentir, marcando con un aspa (X) una de las 5 alternativas.

Antes de aplicar el cuestionario, fue sometido a juicio de diferentes expertos que fueron 3 que tenían vinculación al área de Gestión de calidad, para evaluar la Pertinencia, Relevancia y Claridad del instrumento (Anexo 8). Luego, se procedió a confiabilidad mediante el instrumento de alfa de Cronbach, respecto a los valores se hallaban medidos ordinalmente, se seleccionó a 10 empleados como muestra piloto para obtener un alfa de Cronbach de 0.937 y 0.935 para los dos cuestionarios, respectivamente (anexo 10) quiere decir, el cuestionario es confiable y que existe una fuerte congruencia de forma interna.

3.5. Procedimientos

Los servidores que participaran en la investigación firmaran antes un consentimiento informado. (Anexo 7). Se usó el cuestionario como instrumento para poder medir la Gestión de Calidad, los encuestados tuvieron 20 minutos como tiempo para poder marcar los ítems que creían conveniente. Primera registraron sus datos generales como es la edad, sexo, y estado civil. La calificación se hizo mediante la escala obtenida a partir de Likert. Cuyo resultado de las dimensiones en Gestión de la calidad, mostraron los siguientes puntajes, 26-35: alto,16-25: medio y 7-15: bajo; en Liderazgo. 18-25: alto,12-17: medio y 5-11: bajo en Formación. 11-15: alto,7-10: medio y 3-6: bajo en Relaciones con los empleados, 11-15: alto,7-10: medio y 3-6: bajo en Gestión de la información. 18-25: alto, 12-17: medio y 5-11: bajo en Gestión de proveedores. 18-25 alto, 12-17: medio y 5-11: bajo en Diseño del servicio y 11-15: alto,7-10: medio y 3-6: bajo en Gestión de procesos.

Para medir la atención al cliente, los encuestados tendrán 20 min. para marcar los ítems que consideren oportuno. Se consideró cuatro dimensiones distribuidas con sus respectivos indicadores de estos se obtuvieron 17 ítems. La calificación se hizo mediante la escala obtenida a partir de Likert, para el cuestionario Atención al cliente tendrá 62-85: alto,40-61: medio y 17-39: bajo.

3.6. Método de análisis de datos

Después de haber recopilado la información por medio del cuestionario, éstos fueron desarrollados en el software estadístico SPSS V. 26 “diseñando una base de datos organizada debidamente, permitiendo gestionar y lograr tablas de una y doble entrada respecto a las dimensiones y variables, que fueron interpretadas como referencia a los porcentajes de cada tabla”. Luego, para contrastar las hipótesis formuladas se usará el coeficiente de correlación de Spearman con un nivel de significancia de 0.05, ya que la muestra es una sola, al medir los dos cuestionarios.

3.7. Aspectos éticos

La conducta que tuvo en cuenta el investigador en todo el desarrollo del trabajo fue de transparencia y actuar conforme a los principios establecidos como la conducta responsable y códigos deontológicos con valores morales. Previo al

estudio in situ se orientará a los participantes, respecto al consentimiento informado y fin, sin que afecte sus actividades laborales. Además, se tendrá en forma especial el cuidado para no exponer a aquellos servidores que brindaron su apoyo, así como a actos que puedan de alguna manera perjudicarles o minimizando su estima personal, como también invadir su intimidad o también privarlos de algún derecho por su apoyo con la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Interpretación de resultados

Tabla 1

Gestión de calidad y atención al cliente en una Dirección de las Redes Integradas de Salud de Lima

Gestión de calidad	Nivel de atención al cliente						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	Serv. Pub.	%	Serv. Pub.	%	Serv. Pub.	%	Serv. Pub.	%
Bajo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Medio	0	0,0%	10	4,0%	193	76,9%	203	80,9%
Alto	0	0,0%	1	0,4%	47	18,7%	48	19,1%
Total	0	0,0%	11	4,4%	240	95,6%	251	100,0%

Brindar un servicio en el que el usuario o cliente de una institución se sienta conforme siempre ha sido una preocupación de los administradores de toda empresa o institución, que por lo general son privados más que aquellos funcionarios que laboran en una institución del estado, en brindar un servicio de calidad y en consecuencia lograr que el usuario se sienta satisfecho. En ese sentido, el 76.9% de servidores públicos de una de las Direcciones de Redes Integradas de Salud (DRIS) de Lima, consideraron que actualmente existe una regular gestión de calidad, pero alto nivel de atención al cliente, resultado muy por encima de otro 4% de trabajadores que considera tanto a la gestión de calidad y atención al cliente como regular.

Tabla 2

Liderazgo de los servidores públicos y atención al cliente en una Dirección de las Redes Integradas de Salud de Lima, 2022

Liderazgo de los servidores públicos	Nivel de atención al cliente							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	Serv. Pub.	%	Serv. Pub.	%	Serv. Pub.	%	Serv. Pub.	%
Bajo	0	0,0%	0	0,0%	1	0,4%	1	0,4%
Medio	0	0,0%	11	4,4%	211	84,1%	222	88,4%
Alto	0	0,0%	0	0,0%	28	11,2%	28	11,2%
Total	0	0,0%	11	4,4%	240	95,6%	251	100,0%

El liderazgo no es solo tener a un grupo de seguidores y al unísono hacer lo que el líder les indica realizar, sino que implica más, como poseer habilidades de interrelación y control para lidiar con otras personas, sobre todo cuando se requiere atender a los usuarios y es precisamente ahí cuando el 84.1% de servidores públicos de una de las Direcciones de Redes Integradas de Salud (DRIS) de Lima, manifestaron tener un regular liderazgo pero tienen un alto nivel de atención al usuario. Este resultado de alguna manera muestra que el liderazgo en los trabajadores no es marcado o fuerte como para manejar situaciones críticas o de estrés como lo asegura otro 4.4% de servidores públicos al señalar que su liderazgo y atención al cliente son de regular nivel.

Tabla 3

Formación profesional de los servidores públicos y la atención al cliente en una Dirección de las Redes Integradas de Salud de Lima, 2022

Formación profesional	Nivel de atención al cliente							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	Serv. Pub.	%	Serv. Pub.	%	Serv. Pub.	%	Serv. Pub.	%
Bajo	0	0,0%	0	0,0%	2	0,8%	2	0,8%
Medio	0	0,0%	1	0,4%	42	16,7%	43	17,1%
Alto	0	0,0%	10	4,0%	196	78,1%	206	82,1%
Total	0	0,0%	11	4,4%	240	95,6%	251	100,0%

En todas las direcciones de Redes Integradas de Salud a nivel de Lima, se cuenta con profesionales capaces de realizar las distintas actividades que se les encomienda, como lo señala el 78.1% de servidores públicos de una de estas redes integradas de salud de Lima al señalar que tiene un alto nivel en su formación profesional y atención al público, lo que de alguna manera facilita no solo la labor del trabajador sino también el usuario. Por otro lado, existe 0.4% de servidores públicos de una de estas direcciones integradas de salud de Lima que señalaron contar con un regular nivel de profesionales y brindar un regular nivel de atención a los usuarios.

Tabla 4

Gestión de la información y la atención al cliente en una Dirección de las Redes Integradas de Salud de Lima, 2022

Gestión de la información	Nivel de atención al cliente							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	Serv. Pub.	%	Serv. Pub.	%	Serv. Pub.	%	Serv. Pub.	%
Bajo	0	0,0%	0	0,0%	1	0,4%	1	0,4%
Medio	0	0,0%	0	0,0%	29	11,6%	29	11,6%
Alto	0	0,0%	11	4,4%	210	83,7%	221	88,0%
Total	0	0,0%	11	4,4%	240	95,6%	251	100,0%

En instituciones que brindan servicio al usuario es indispensable estar informado de lo que sucede y los procesos que deben seguir los usuarios ante cualquier eventualidad que pudiera presentarse por ello el 83.7% de servidores públicos de una de las DRIS de Lima afirmaron existe un buen nivel en la gestión de la información y existe un alto nivel de atención al cliente o usuario. Caso contrario ocurre con otro 4.4% de estos servidores públicos, que señalaron que a pesar de existir un alto nivel de gestión de la información, la atención al cliente es regular.

Tabla 5

Relaciones entre los servidores públicos en una Dirección de las Redes Integradas de Salud de Lima, 2022

Nivel	Servidores Públicos	Porcentaje
Bajo	5	2,0
Medio	211	84,1
Alto	35	13,9
Total	251	100,0

Es natural que en todo grupo de personas exista de cierto modo una interrelación entre ellos en especial cuando se labora en una institución del estado, donde la peculiaridad se presenta en las áreas de trabajo, donde muchas veces existen varias personas realizando la misma tarea en un área reducida, lo que naturalmente es ineludible crear relaciones de amistad entre los mismos trabajadores, en ocasiones fuertes o menos fuertes como lo señala el 84.1% de servidores públicos de una de las DRIS de Lima. Es lógico pensar que no todos comparten la misma intensidad de este tipo de relaciones, pero existe en una de las direcciones integradas de salud de Lima, un alto nivel de relaciones personales como lo manifiesta el 13.9% de ellos.

Tabla 6

Gestión con los proveedores en una Dirección de las Redes Integradas de Salud de Lima, 2022

Nivel	Servidores Públicos	Porcentaje
Bajo	0	0,0
Medio	205	81,7
Alto	46	18,3
Total	251	100,0

Todas las Direcciones Integradas de Salud de Lima cuentan con sus respectivos proveedores, como es común en todo tipo de empresas o instituciones del estado. Estos proveedores por lo general pasan por un proceso de selección donde se debe cumplir con una serie de requisitos para poder brindar el servicio adecuado y de calidad que la institución lo merece, por ser una institución que brinda salud a personas. Sin embargo, cuando no existe un alto servicio de parte el proveedor pueden ocurrir riesgos de tal manera que los usuarios se vean afectados y es en ese sentido que el 81.7% de servidores públicos de una DRIS de Lima afirmó que existe un regular nivel en cuanto a la gestión de proveedores y solo un 18.3% de estos servidores crea que esta gestión se está realizando de manera correcta.

Tabla 7

Diseño de servicio que se brinda en una Dirección de las Redes Integradas de Salud de Lima, 2022

Nivel	Servidores Públicos	Porcentaje
Bajo	0	0,0
Medio	217	86,5
Alto	34	13,5
Total	251	100,0

El diseño de un servicio implica de cierto modo innovar, ante la necesidad de solucionar un problema en particular. Sin embargo, a decir del 86.5% de los servidores públicos de una DRIS de Lima afirmaron que es de tipo de creación o propuestas de nuevas formas de trabajar en beneficio de la institución y de los usuarios es moderado, lo que en pocas palabras significa que no se está haciendo algo para mejorar la atención al cliente o usuario de la DRIS de Lima y si se está haciendo algo esto es insuficiente, por no reflejarse en el servicio que se brinda en general y en la percepción de los usuarios. Sin embargo, solo 13.5% de servidores públicos cree que existe el diseño de servicios en la institución.

Tabla 8

Gestión de procesos en una Dirección de las Redes Integradas de Salud de Lima, 2022

Nivel	Servidores Públicos	Porcentaje
Bajo	0	0,0
Medio	204	81,3
Alto	47	18,7
Total	251	100,0

Mejorar el desempeño de los trabajadores así como de los procesos de una institución es un reto que cada año se plantean todas las empresas mediante sus diversa metodologías que manejan con el objetivo de llegar a optimizar sus procesos y en particular las DRIS de Lima, precisamente sobre esto, el 18.7% de servidores públicos de una DRIS de Lima afirmaron que existe un alto nivel en cuanto la gestión de procesos, pero la mayoría de trabajadores no lo cree así, pues el 81.3% de ellos considera que la gestión de procesos se está realizando de manera regular, lo que indica que aun le falta a las altas autoridades de la DRIS optimizar este proceso, lo que finalmente muestra la falta de capacidad de gestión.

Hipótesis general

H₀: No existe un alto nivel de relación entre la gestión de calidad y la atención al cliente en una Dirección de Redes Integradas Salud de Lima, 2022

H₁: Existe un alto nivel de relación entre la gestión de calidad y la atención al cliente en una Dirección de Redes Integradas Salud de Lima, 2022

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Tabla 9

Correlación de Spearman de la gestión de calidad con la atención al cliente

		Gestión de calidad	Atención Calidad
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,266**
		N	251
	Atención Calidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	251

Conforme a la correlación de Spearman se llega a determinar que existe un bajo nivel de relación entre la gestión de calidad y la atención al cliente en una DRIS de Lima 2022 (Rho= 0.266), Asimismo, $p=0.000 < 0.05$, comprueba que existe relación estadísticamente significativa entre la gestión de calidad con la atención al cliente.

Hipótesis específica 1

H₀: No existe un alto nivel de relación entre el liderazgo de los servidores públicos con la atención al cliente en una Dirección de Redes Integradas Salud de Lima, 2022

H₁: Existe un alto nivel de relación entre el liderazgo de los servidores públicos con la atención al cliente en una Dirección de Redes Integradas Salud de Lima, 2022

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Tabla 10

Correlación de Spearman sobre el liderazgo de los servidores públicos con la atención al cliente

		Liderazgo	Atención Calidad
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,138*
		N	251
	Atención Calidad	Coeficiente de correlación	,138*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,029
		N	251

Conforme a la correlación de Spearman se llega a determinar que existe un bajo nivel de relación entre el liderazgo de los servidores públicos con la atención al cliente en una DRIS de Lima, 2022 (Rho=0.138), Asimismo, $p=0.029 < 0.05$, comprueba que existe relación estadísticamente significativa entre el liderazgo de los servidores públicos con la atención al cliente.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe un alto nivel de relación entre la formación profesional de los servidores públicos con la atención al cliente en una Dirección de Redes Integradas Salud de Lima, 2022

H₁: Existe un alto nivel de relación entre la formación profesional de los servidores públicos con la atención al cliente en una Dirección de Redes Integradas Salud de Lima, 2022

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Tabla 11

Correlación entre la formación profesional de los servidores públicos con la atención al cliente

		Formación	Atención calidad
Rho de Spearman	Formación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,242**
		N	251
	Atención Calidad	Coeficiente de correlación	,242**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	251

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La correlación Rho de Spearman 0.242 indica que existe un alto nivel de relación entre la formación profesional de los servidores públicos con la atención al cliente en una DRIS de Lima, 2022. Asimismo, $p=0.000 < 0.05$, comprueba que existe relación estadísticamente significativa entre formación profesional de los servidores públicos con la atención al cliente.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe un alto nivel de relación entre la gestión de la información con la atención al cliente en una Dirección de Redes Integradas Salud de Lima, 2022

H₁: Existe un alto nivel de relación entre la gestión de la información con la atención al cliente en una Dirección de Redes Integradas Salud de Lima, 2022

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Tabla 12

Correlación entre la Gestión de la información con la atención al cliente

			Atención calidad	Gestión de la Información
Rho de Spearman	Atención calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,265**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	251	251
	Gestión de la Información	Coeficiente de correlación	,265**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	251	251

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La correlación Rho de Spearman de 0.265, indica que existe un bajo nivel de relación entre la gestión de la información con la atención al cliente en una DRIS de Lima, 2022. Asimismo, $p=0.000 < 0.05$, comprueba que existe relación estadísticamente significativa entre la Gestión de la información con la atención al cliente.

V. DISCUSIÓN

1.- La finalidad del estudio realizado estuvo enfocada en determinar el nivel de relación entre la gestión de calidad con la atención al cliente en una DRIS Lima, 2022; en base a ello y el conjunto de resultados obtenidos se han encontrado, según el 76.9% de servidores públicos que la gestión de calidad se encuentra en la categoría de regular y la atención al cliente de una de las DRIS de Lima se encuentra en un alto nivel. Es por ello que, de acuerdo a los mencionados resultados, se torna de importancia el establecer un principio de responsabilidad dentro de la gestión de calidad desarrollada dentro de una de la DRIS de Lima, dado que la entidad es quien tiene por misión establecer las directrices en instituciones de salud privadas y públicas para la eficiencia del sistema de salud, estando centrada su atención en el bienestar de los ciudadanos. Como punto adicional, se coincide con la propuesta de Delgado (2008) mencionando que la calidad forma parte de un proceso continuo dentro de una institución y, al contar con niveles altos, se considera que esta se encuentra en el camino adecuado para lograr la satisfacción de los usuarios que acuden a una prestación de servicios. Cabe acotar que si bien es cierto que una institución del estado trata de cumplir con sus objetivos anuales trazados, se ha observado en el trabajo de campo que se están haciendo los esfuerzos necesarios por brindar un adecuado servicio a los clientes o usuarios de estas redes de salud a nivel de Lima.

De acuerdo a los resultados inferenciales obtenidos mediante la aplicación de las pruebas correspondientes y el análisis estadístico pertinente se tiene, en primer lugar, según la hipótesis general planteada se comprobó que existe un alto nivel de relación entre la gestión de calidad y la atención al cliente en la DRIS de Lima, con un coeficiente de correlación de 0.266 y una significancia $p = 0.000 < 0.05$ permitiendo afirmar que entre la relación entre la gestión de calidad y la atención al cliente es baja pero estadísticamente significativa; dichos resultados discrepan con el hallazgo de Barrera et al. (2013) donde determinaron que el uso del sistema de gestión de la calidad no es una prioridad cuando se cuenta con un mayor presupuesto contrario a la importancia enmarcada por Hernández et al. (2018) quienes definieron que la gestión de calidad es muy significativa actualmente por los retos que existe a nivel empresarial. Asimismo, es importante destacar que

Ámita (2009) señaló que la gestión de calidad se fundamenta en las actividades coordinadas para poder dirigir y controlar una organización en dirección a las necesidades de los usuarios.

Es preciso mencionar que dentro de la DRIS Lima se desarrolla una gestión de calidad en continua mejora que, según Najul (2011), requiere de una permanente supervisión y motivación del personal para ayudar a la realización de las tareas de los distintos trabajadores y una administración detallada y uniforme de los procesos en toda la institución. Asimismo, se concuerda con la propuesta de Woodman (2010) al mencionar que la manera mediante la cual se gestiona la información será la que determinará el camino en la toma de decisiones más favorable para la institución, considerando también a Céspedes y Martínez (2016) con la importancia del compromiso para el desarrollo de actividades y la empatía para intervenir en situaciones perjudiciales o complejas que puedan presentarse.

2.- Los niveles de liderazgo de los servidores públicos es regular y la atención al cliente se encuentran en un alto nivel según lo señala el 84.1% de trabajadores. De acuerdo al conjunto de hallazgos mencionados previamente, se puede destacar que la gestión de calidad dentro de una DRIS Lima se viene realizando de manera regular de tal manera que se refuerza la importancia de Podesta y Maceda (2017) sobre encasillar la gestión en más que la infraestructura hospitalaria de equipos biomédicos, medicamentos, tecnología, auditorías, etc., sino globalizarla en aspectos culturales, sociales, administrativos, económicos, legales, entre otros. En esta misma línea, de acuerdo a Hunter (2014) según su perspectiva del liderazgo se encuentra la preponderante necesidad de saber los mecanismos de acción más eficientes dentro de su entorno, así como el ser el encargado de promover las actividades que son favorables a la institución, hecho que estará acompañado por un alto nivel de formación profesional que tienen (82.1%) en cuanto a dichas capacidades y, según Horruitiner (2006) cuentan con la capacitación integral con el fin que puedan desempeñarse de forma adecuada dentro de la empresa donde laboren. Concordando con los resultados sobre los vínculos entre trabajadores Bhal y Ansari (2007) refirieron que la influencia de la figura de liderazgo es de quien más depende la sostenibilidad de los mismos a lo largo del tiempo para beneficio de la institución.

De manera específica, en cuanto a la primera contrastación de hipótesis respecto a la existencia de un alto nivel de relación entre el liderazgo de los servidores públicos con la atención al cliente en la Dirección de Redes Integradas Salud Lima, los resultados indicaron que dicha relación es bajo dado que los valores de correlación son de ,138 y un nivel de significancia $p = 0.029 < 0.05$, dicho resultado se puede enlazar a los hallazgos de Sánchez (2019) al encontrar que los niveles de gestión de la calidad se vieron afectados por la deficiencia del personal asignado condicionando el desempeño de los trabajadores, además, es importante resaltar que los procesos de planificación asumidos por la figura del líder institucional son de alta prioridad según Hunter (2014) quien, a su vez, indicó que la función del líder consiste en conocer e identificar la forma adecuada para satisfacer aquellas necesidades de los trabajadores proporcionando condiciones propicias para satisfacerlas. Se encuentra clara e imprescindible la postura tomada por Souza (2011) con quien se coincide al referirse sobre la incidencia del líder en el desarrollo de actividades sean individuales o grupales, por tanto, se asume que dentro de la DRIS Lima se requiere el fortalecimiento de la figura del líder al ser el encargado direccionar el logro deseado por la institución

3.- La segunda hipótesis determinó un bajo nivel de relación entre la formación profesional de los servidores públicos con la atención al cliente en la DRIS de Lima, esta hipótesis obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0,242 y una significancia $p=0.000 < 0.05$. Por otro lado; otro 83.7% de servidores públicos señalaron que existe un alto nivel de entre la formación profesional de los servidores públicos y la atención al cliente, resultados que permiten afianzar aquellos hallazgos de Suquillo (2014) dado que la formación profesional adecuada permite contar con las capacidades necesarias para desarrollar funciones específicas en todo ámbito profesional, especialmente en el ámbito sanitario, hecho evidenciado y contrario a los datos obtenidos en el estudio pues dentro del Hospital IESS Sangolqui existe una falta de capacidad resolutive en cuando a la prestación de los servicios de imagen dentro de las cuales destaca la falta de prevención y la reparación de los implementos que pertenecen al área correspondiente. Aunado a ello, se encuentra a Tola (2015) con un hallazgo relevante sobre la formación profesional pues, concordante con los resultados obtenidos en la presente

investigación, la formación profesional permitió un alto conocimiento de estrategias hospitalarias y gestión institucional dentro de la cual se involucra todo el personal de salud.

4.- La tercera hipótesis específica comprobó que existe un bajo nivel de relación entre la gestión de la información con la atención al cliente en una de la DRIS de Lima, sin embargo presenta una relación altamente significativa entre las variables con un coeficiente de correlación igual a 0,265 y un valor de significancia $p = 0.000 < 0.05$; asimismo, la gestión de la información y la atención al cliente, de manera conjunta, se encontró que existe un alto nivel avalado por el 83.7% de trabajadores encontrando relación de dicho resultado con los resultados de la investigación elaborada por Llontop (2012) dentro de una institución pública dado que la gestión a nivel general tuvo una aprobación contundente, contrariamente con Cárdenas (2021) quien encontró que la información obtenida por parte de los clientes sobre la calidad del servicio existen brechas negativas ya que no se otorgaban las herramientas necesarias para implementar de forma correcta políticas de calidad de servicio en la institución correspondiente generando dificultades para emplear eficientemente los recursos de la institución.

5.- Por otra parte, según el quinto objetivo específico, dentro de los principales resultados se encontró que el 88.4% de encuestados refirieron que el nivel de relación entre los servidores de una Dirección de Redes Integradas Salud Lima es regular o medio, mientras que un 5% afirmó que cuenta con un nivel alto; dicho resultado refuerza el concepto de Bhal y Ansari (2007) quienes afirmaron que las buenas relaciones entre los servidores se deben a una adecuada repartición de responsabilidades según con los recursos que se cuenta, en otras palabras, dentro de la Dirección de Redes Integradas Salud Lima las relaciones entre los servidores son favorables para el cumplimiento de las funciones de sus integrantes.

6.- Continuando con los resultados obtenidos, se evidenció un nivel medio de gestión con los proveedores dentro de la DRIS Lima respaldado por un 81.7% de trabajadores mientras que un 18.3% evidenció un nivel alto; estos resultados permiten afirmar que la organización un adecuado proceso de evaluación y selección de proveedores en función de su capacidad para poder suministrar productos con relación a los requisitos de la organización tal como lo afirmaron

Herrera y Osorio (2006); asimismo, cabe destacar que las necesidades institucionales varían de acuerdo a la situación que se atraviesa, por tanto, el proceso de gestión es de suma importancia dentro de todas las instituciones que ofrecen servicio a la ciudadanía.

7.- En referencia a los niveles de diseño de servicio ofrecido por la DRIS de Lima, los trabajadores reflejaron un nivel medio en la prueba tomada con un respaldo del 86.5% de los mismos y un 13.5% que consideraron encontrar un nivel alto; estos índices, según la afirmación de Angulo (2019), evidenciarían un desarrollo de la planificación y organización a nivel estructural, infraestructural, comunicativo y otros dentro de la institución que contribuyen en la mejora de la calidad de los servicios ofertados y la dinámica que se tiene entre los proveedores del servicio y quienes los requieren, en este caso clientes.

8.- Como siguiente punto, de acuerdo a los trabajadores de la Dirección de Redes Integradas Salud Lima, los niveles de gestión de los procesos cuenta con un nivel medio, el cual se encuentra avalado por el 81.3% de trabajadores y con un nivel alto considerado por el 18.7%; esto coincidiría con la propuesta de Mallar (2010) al mencionar que la gestión de los procesos forma parte de una estructura organizativa que se encuentra interrelacionada entre sí y, además, es factible de aplicar un modelo de gestión basada en los Procesos (GbP). Por otra parte, estos resultados son opuestos a los determinados por Proaño (2017) de acuerdo a los resultados de su investigación dado que al no contar con los parámetros ISO correctamente establecidos la institución partícipe de su estudio presentaba una problemática constante.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA

Los datos sometidos a contrastación, permitió alcanzar el objetivo general de determinar que existe un bajo nivel de relación entre la gestión de calidad y la atención al cliente en una Dirección de Redes Integradas Salud de Lima, 2022 (Rho= 0.266; $p=0.000 < 0.05$).

SEGUNDA

Con respecto al logro del primer objetivo específico, la contrastación de hipótesis determinó que existe un bajo nivel de relación entre el liderazgo de los servidores públicos con la atención al cliente en una Dirección de Redes Integradas Salud de Lima, 2022 (Rho= 0.138; $p=0.029 < 0.05$).

TERCERA

Se ha determinado que existe un bajo nivel de relación entre la formación profesional de los servidores públicos con la atención al cliente en una Dirección de Redes Integradas Salud de Lima, 2022 (Rho= 0.242; $p=0.000 < 0.05$).

CUARTA

La tercera hipótesis específica permitió dar cumplimiento al tercer objetivo en el que se determinó la existencia de un bajo nivel de relación entre la gestión de la información con la atención al cliente en una Dirección de Redes Integradas Salud de Lima, 2022 (Rho= 0.265; $p=0.000 < 0.05$).

QUINTA

Los datos descriptivos identificaron que existe un regular nivel en las relaciones entre los servidores públicos en una Dirección de las Redes Integradas de Salud de Lima, 2022.

SEXTA

Se ha identificado que existe un regular nivel de Gestión con los proveedores en una Dirección de las Redes Integradas de Salud de Lima, 2022

SÉPTIMA

Descriptivamente se ha identificado que el diseño de servicio tienen un regular nivel en una Dirección de las Redes Integradas de Salud de Lima, 2022.

VII. RECOMENDACIONES

1.- Se recomienda a los directivos de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima fomentar las capacidades de liderazgo de todo el personal que integra la Unidad.

2.- Se recomienda a la DIRIS de Lima, mediante el área correspondiente, elaborar programas de capacitación del personal sobre la gestión de calidad en la atención de usuarios para mejorar progresivamente aspectos como los conocimientos de herramientas empleadas dentro de la institución.

3.- Se recomienda a los directivos de la DIRIS de Lima mantener una constante supervisión sobre los estándares de calidad dentro de la institución desde la perspectiva del usuario para la identificación de posibles falencias dentro de la atención al cliente.

4.- Se recomienda a la DIRIS de Lima realizar actividades integrativas en pro del fortalecimiento de los vínculos laborales entre los trabajadores que integran las diversas Direcciones.

5.- Se recomienda a la Dirección de Redes Integradas Salud Lima evaluar periódicamente a los proveedores con los cuales trabaja para corroborar la calidad de los productos adquiridos y la posibilidad de mejorarlos continuamente.

6.- Se recomienda a la DIRIS de Lima supervisar el plan de gestión desde el diseño del mismo dentro de las distintas instituciones que lo conforman.

7.- Se recomienda a la DIRIS de Lima realizar prácticas que favorezcan la gestión eficiente de la calidad y contribuyan en la mejoría del servicio brindado a los usuarios mediante reuniones periódicas que permitan conocer desde la perspectiva del trabajador aquellas falencias y aciertos que se tienen durante el proceso.

REFERENCIAS

- Alzate, J. (2009), A Thesis proposal Presented to The Academic Department
- Ámita, J. (2009). Gestión para lograr la calidad y la excelencia. *Revista Electrónica*. 2009 [citado 20 Mar 2017]; 13(2), 5-10. Disponible en: http://www.granma.inf.cu/grciencia/vol13/2/2009_13_n2.a11.pdf
- Rodrigues, N. (s.f). Los 5 indicadores de procesos más relevantes para las empresas. (Consultado el 18 de junio de 2022). Disponible en: <https://blog.hubspot.es/sales/que-son-indicadores-de-procesos>
- Andía, W. (2016), Manual de Gestión Pública, (6ta. ed.) Perú: Arte y Pluma.
- Angulo, M (15 de abril del 2019). Diseño de Producto vs Diseño de Servicios. Disponible en: <https://www.tesseractspace.com/blog/disenio-de-producto-vs-disenio-de-servicios/>
- Arias, A. (2022). La gestión de la calidad: Conceptos básicos. Facultad de Ciencias de la Documentación. 5-47. Disponible en: <https://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf>
- Atkinson, F. (1990). Creating Culture Change: The Key to Successful Total Quality Management. IFS Publications.
- Barrera, S., Cáceda, D., Canelo, R., Méndez, C. y Ramírez, E. (2013). Aplicación de sistemas de gestión de calidad en los gobiernos locales [Tesis de maestría, Universidad ESAN]. Archivo digital. <https://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/tesis/ma2013/magp201317.pdf>
- Bechmann, S. (2010): Service design. Gyldendal Akademisk.
- Bhal, K. T. y Ansari, M. A. (2007). Leader-member exchange-subordinate outcomes relationship: Role of voice and justice. *Leadership & Organization Development Journal*. 28(1), p. 20-35.
- Bracho Y. (2007) Gestión de calidad en las empresas del sector azucarero del occidente de Venezuela. República Bolivariana de Venezuela Universidad Rafael Beloso Chacin Decanato de investigación y post grado programa: Trabajo presentado como requisito para optar al Grado de Magíster en Gerencia Empresarial. Recuperado de <http://gestiondecalidadenelsectorazucarero.blogspot.com/2010/10/tesis-gestion-de-calidad-parte-1.html>
- Bravo F. (2013) Percepción de la calidad de atención del personal de salud en los

pacientes del servicio de emergencia hospital referencial ferreñafe Lambayeque - Perú, 2013 (Tesis para optar el grado de Maestría). Universidad Señor de Sipan, Lambayeque – Perú. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/2685/BRAVO%20B%20ALAREZO.pdf?sequence=1&isAllowed=1>

Brewer A. (1983) El concepto de derecho administrativo en Venezuela. *Revista de Administración Pública*, 100-102 (1), 685-704. Recuperado de <http://allanbrewercarias.com/biblioteca-virtual/%C2%93el-concepto-de-derecho-administrativo-en-venezuela%C2%94/>

Gimeno, F. (2005). Indicadores de rendimiento y evaluación del proveedor. (Consultado el 18 de junio de 2022). Disponible en: https://www.aec.es/c/document_library/get_file%3Fp_l_id%3D33948%26folderId%3D221129%26name%3DDLFE-6619.pdf

Briceño, A. (2014). El valor de la Empatía en la Seguridad y Salud en el Trabajo. [Consultado el 10 de junio de 2022]. Disponible en: <https://seguridadysalud.org/2014/11/07/el-valor-de-la-empatia-en-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>

Cárdenas, C. (2021). Expectativas y percepciones en la calidad del servicio entregado por el área de recursos humanos [Tesis de Maestría, Universidad Ricardo Palma]. Lima, Perú: Recuperado de https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/4440/MCOMP-T030_07971761_M%20%20%20C%3%81RDENAS%20MENDIOLA%20CLAUDIA%20EMILIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castillo, E.; Medina, M.; Bernardo, J.; Reyes, C. y Ayala, C. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú. *Revista Cubana Salud Pública*, 45(15), 2-13. <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2019.v45n2/e1351/>

Céspedes, G. y Martínez, J. (2016). Un análisis de la seguridad y salud en el trabajo en el sistema empresarial cubano. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-latinoamericana-derecho-social-89-pdf-S1870467016000026>

Cóndor C., López B. (2016) Ética profesional en la gestión docente de las y los maestros de educación general básica de la escuela Manuel Nieto Cadena

parroquia Chillotallo D.M Quito, (Tesis para obtener Título). Universidad Central, Quito – Ecuador, Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/11606/1/T-UCE-00101872.pdf>

Conexión Esan (05 de febrero de 2018). ¿Cuáles son los principales indicadores para la administración de personas? (Consultado el 18 de junio de 2022). Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/cuales-son-los-principales-indicadores-para-la-administracion-de-personas>

TuDashboardd (02 de mayo de 2019). 3 indicadores para medir las relaciones laborales (Consultado el 18 de junio de 2022). Disponible en: <https://tudashboard.com/indicadores-para-medir-las-relaciones-laborales/>

Del Pino, G. (s.f). Tangible. [Consultado el 10 de junio de 2022]. Disponible en: <https://www.sdelsol.com/glosario/tangible/>

Delgado De Smith, Y. (2008). La Investigación Social en procesos: Ejercicios y respuestas. Universidad de Carabobo – Venezuela.

Facal, C (2011). Gestión de la Calidad en la Administración Pública. Tesis de Licenciatura, Universidad de la Republica, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de Uruguay Recuperado de: <https://www.colibri.udelar.edu.uy/bitstream/123456789/461/1/M-CD4341.pdf>

Fernández de Velasco, R. (1988) El acto administrativo. Madrid, Editorial Revista de Derecho Privado, 1929. Recuperado de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/1175/1/T0332-MDE-Benalcazar-El%20acto%20administrativo.pdf>

Fernández J., Los servicios públicos en la ciudad de México (México, Pomia, 1976; Instituto Nacional de Administración Pública, Manual de Servicios Públicos Municipales (México, Banobras, INAP, 1989).

Fraga, G. (1997) Derecho Administrativo. Polanco, México D.F; Porrúa. Recuperado de <http://www.tfjfa.gob.mx/investigaciones/pdf/administraciongeneralypublica.pdf>

Fontalvo, T. J. y Vergara, J. C. (2010). La gestión de la calidad en los servicios, ISO 9001:2008. España: B- EUMED.

Gabastou, J. M. (2016). Curso de gestión de calidad y buenas prácticas de

- laboratorio. Washington: OPS ; 2016 [citado 20 Mar 2017]. Disponible en: <http://iris.paho.org/xmlui/handle/123456789/31168>
- García, F. (2018). La encuesta. En: García, M., Ibáñez, J, y Alvira F. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación. Madrid, España: Alianza Universidad Textos.
- García J. (1991) Los actos administrativos. Madrid. España. Editorial Cívitas 1. Recuperado de: <https://www.amazon.es/actos-administrativos-Jose-Antonio-Garcia.../dp/8473989325>
- Garrone J.A. (1986) Diccionario Jurídico, Abeledo - Perrot. Buenos Aires, 1968, T. II, pág. 176, 2ª col. Recuperado de: <http://escribanos.org.ar/rnotarial/wp-content/uploads/2015/07/RNCba-61-1991-02-Doctrina.pdf>
- Gómez, E. (2009). Barreras contra el buen servicio. Como conservar más clientes (la amabilidad es la clave). (1ra. ed.) Argentina: El Cid Editor
- Guerrero, O. (2011). Principios de Administración Pública. Recuperado: <http://bibliotecadigital.ilce.edu.mx/sites/csa/principio/leccion1.html>
- Haertel, E. H. (2016). Reliability. En R.L. Brennan (Ed.), Educational Measurement (pp. 65-110). Wesport, CT: American Council on Education and Praeger Publishers.
- Hernández, H., Barrios, I. y Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*. 16(28). Bogotá, Colombia: 179-195. Recuperado de: <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2003). Metodología de la Investigación (3ra Ed). México, D.F.: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación (5ta Ed). México, D.F.: Mc Graw Hill.
- Herrera, M. (2008) Tesis de maestría en Gestión de la Calidad "Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para una Microempresa", Universidad Veracruzana. Recuperado de <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/MIRIAM-HERRERA-MENDOZA.pdf>
- Herrera, M., Osorio, J., (2006). Modelo para la gestión de proveedores utilizando AHP difuso. *Estudios Gerenciales*. 99, 69-88 [Fecha de consulta

- 10/06/2022]. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/212/21209903.pdf>
- Horovits, J. y Panak M. (1994) La satisfacción total del cliente interno. (5ª ed.)
Barcelona, España: Ediciones Folio.
- Horrutiner P. (2006). La universidad cubana: el modelo de formación. La Habana,
Cuba: Félix Varela.
- Hunter, J. C. (2014). O monge e o executivo: uma história sobre a essência da
liderança. Rio de Janeiro: Sextante.
- ISO 9000:2005 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario”
ISO 9001:2008 – Requisitos para sistemas de gestión de la calidad
ISO 9004:2000 – Sistemas de gestión de la calidad, Directrices para la mejora del
desempeño
- Jiménez, M.; Mantilla, E.; Huayanay-Espinoza, C.; Gil, K.; García, H. y Miranda, J.
(2015). Mercado de formación y disponibilidad de profesionales de ciencias
de la salud en el Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud
Pública*, 32(1), 41-50.
<https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2015.v32n1/41-50/>
- Kaynak, H. (2003). The relationship between total quality management practices
and their effects on firm performance. *Journal of Operations Management*,
21(4), pp. 405-435.
- Kaynak, H. (2003). The relationship between total quality management practices
and their effects on firm performance. *Journal of Operations Management*.
21, 405-435
- La Gestión de la Calidad. La Calidad en la Administración Pública. Recuperado de
[http://sede.diputacionalicante.es/documentos/emeri/OposicionDipu
Seguimiento/00042.pdf](http://sede.diputacionalicante.es/documentos/emeri/OposicionDipuSeguimiento/00042.pdf)
- Liao, J., Welsch, H. y Stoica, M. (2013). Organizational absorptive capacity and
responsiveness: An empirical investigation of growth-oriented SMEs.
Entrepreneurship: Theory & Practice, 28(1): 63-85. DOI:
<https://doi.org/10.1111/1540-8520.00032>
- Llerena, O. (2015). El proceso de formación profesional desde un punto de vista
complejo e histórico-cultural. *Revista Actualidades Investigativas en
Educación*. 15(3), 1-23. Disponible en
<https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v15n3/1409-4703-aie-15-03-00567.pdf>

- Llontop, 2012. Análisis de los sistemas de gestión de calidad y la administración pública en la presidencia del consejo de ministros [Tesis para optar el grado de Maestro, Universidad Nacional de Ingeniería]. Lima Perú. Recuperado de: http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/1385/1/garcia_lj.pdf.
- López J. "La Gestión de la Calidad en la Administración Local" – Papers de Formación Municipal, Nro. 48, julio de 1998, Diputación de Barcelona, España.
- López, B. (2011). El concepto de Administración Pública. Recuperado de <https://www.plazapublica.com.gt/content/el-concepto-de-administracion-publica>. Acceso el 5 de diciembre de 2016.
- López, M., Filippetti, V. y Richaud, M. (2014). Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. *Avances en Psicología Latinoamericana/Bogotá* (Colombia). 32(1), pp. 37-51. Doi: dx.doi.org/10.12804/apl32.1.2014.03
- López, R. (2001) Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, "Modelo Europeo de Excelencia" Recuperado de <http://www.jesuitasleon.es/calidad/Modelos%20de%20gestion%20de%20calidad.pdf>
- Lussier, A. (2011). Manejo del conflicto en Liderazgo. Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades. México: Cengage Learning. Recuperado de: <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/1/139/15>.
- Mallar, M. A. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Revista Científica Visión de Futuro*. 13(1). [fecha de Consulta 10 de junio del 2022]. ISSN: 1669-7634. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935475004>
- Mateo, R. (2010). Sistemas de gestión de calidad. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/sistemas-gestion-calidad/>. diciembre de 2016.
- Ministerio de Economía y Finanzas. Recuperado de: <https://www.mef.gob.pe/es/tesoro-publico-sp-9932/27.../375-atributos-definiciones>
- Ministerio de Economía y Finanzas. Recuperado de: <https://www.mef.gob.pe/es/presupuesto-publico-sp-18162/29-conceptos-basicos/76-gastos-publicos>
- Ministerio de Salud y Protección Social (2012). Ranking de las EPS: Tres

dimensiones del Desempeño. Extraído desde:
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/DocumentoOrdenamientos-de-las-EPS.pdf>

Najul, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*. 4(8), 23-35 [Consultado el 13 de junio de 2022]. ISSN: 1856-9099. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148002>

Najul, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*. 4(8), 23-35. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148002.pdf>

Of the School of Business and Economics in Partial Fulfilment of the Requirements for the Degree of Magister in Business Administration.

Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 49(5): 41-50.

Pawlosky, D (2016) Implementación de un sistema de gestión de calidad en la administración federal de ingresos públicos – Argentina [Tesis de maestría, Universidad de San Andrés]. Repositorio institucional <http://repositorio.udes.edu.ar/jspui/bitstream/10908/11873/1/%5bP%5d%5bW%5d%20T.M.%20AyPP.%20Pawlosky%2c%20Dana.pdf>

Pérez, A. (2014). La administración pública y su relación con el Estado. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/la-administracion-publica-su-relacion-con-el-estado/>

Podesta, L. E. y Maceda, M. (2017). Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. *Revista Horizontal Médico*. 18(3), 48-56

Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaria General de la Presidencia. Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública. Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/10/Manual-de-Mejora-de-la-Atencion.pdf>

Prieto, G. y Delgado, A. (2010). Fiabilidad y Validez. *Papeles del Psicólogo*. 31(1), 67-74 [Fecha de Consulta 13 de junio de 2022]. ISSN: 0214-7823. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77812441007>

- Proaño, M. (2017). Propuesta de un modelo de gestión de calidad en agencias tour operadoras. Caso: Climbing Tours, en Quito [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio institucional. <http://hdl.handle.net/10644/5742>
- Quijano V. (2004) ¿Que es la calidad en el servicio? Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/69/calidadeser.htm>
- Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2009d/616/Gestion%20publica.htm>.
- Reyes N, (2009) Liderazgo Directivo y desempeño docente en el nivel secundario de una institución educativa de Ventanilla – Callao (Tesis para optar el grado académico de Maestro en Educación). Universidad San Ignacio de Loyola – Lima Perú. Recuperado de: https://alicia.concytecgob.pe/vufindm/Record/USIL_9eb6cc6bc9e0d9ef2fad8e27c94a5fc3
- Ríos, A (2009). Gestión de la Calidad y mejora continua en la Administración Pública Revista Actualidad Gubernamental (11) 1-6. Recuperado de: www2.gob.pe/.../11_24_SEHUUHANIOFCFJXIULZDFPJJGJIXMCQFHX
- Rodríguez, K. (2002). Gestión de la información en las organizaciones. *Bibliotecas*. XX(1 y 2), 19-34. Disponible en <file:///C:/Users/LUIS/Desktop/LEYSLI%20HUARI/gesti%C3%B3n%20de%20la%20informaci%C3%B3n%20buena.pdf>
- Rojas, A., Fernández, J. y Pérez, C. (2018). Elaboración del cuestionario. Investigar mediante encuestas. Fundamentos teóricos y aspectos prácticos. Madrid: Síntesis.
- Sabino, C (1974). Metodología de Investigación UCV. (1° ed.). Caracas, Venezuela Editorial Logos y El Cid.
- Salvador, Y. (2017). Indicadores tangibles e intangibles para la gestión de la participación ciudadana. *Universidad de Holguín, Cuba*. 23(4), 44-57
- Sanabria, C. (2009). El rol de estado y la salud en el Perú. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/economia/15/pdf/rol_estado_salud.pdf - http://www.elmundo.com/porta/opinion/columnistas/el_concepto_servicio_publico.php#.WEfn2NLhCM8. Diciembre de 2016.

- Sánchez, W. (2019). Gestión de la calidad con la norma ISO 9001 y el desempeño docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante - Callao - Lima, 2017 [Tesis de Maestría, UNMSM]. Lima, Perú: Recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11411/Sanchez_cw.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sayagues, E. (1988). Tratado de Derecho Administrativo. Revista de Derecho Público. Montevideo, Uruguay: Fundación de Cultura Universitaria. 25 (50) 7-19.
- Sorados M., Influencia del liderazgo en la calidad de la gestión educativa (tesis para optar el grado de Magíster), Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Lima Perú. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/.../influencia-del-liderazgo-en-la-calidad-de-la-gestion-educativ>.
- Soto C. (Nov. 2013), Ficha técnica Revista Actualidad Gubernamental, Recuperado de:
http://www.aempresarial.com/.../revista/63_47_RKALAAQKVGQZCUKTCKWBGVRTHQFBFPTXAUIAVYLRBFRHVBAYMX.pdf.
- Souza, L. R. (2011). Liderança: Impactos Positivos E Negativos Sobre O Potencial Criativo Das Pessoas No Ambiente Organizacional. *Revista da Católica*. 3(5), jan/jul. Disponível em: <http://catolicaonline.com.br/revistadacatolica2/artigosv3n5/artigo07.pdf>
- Spencer, B.A. (1994): Models of organization and total quality management: a comparison and critical evaluation, *Academy of Management Review*, 19 (3), 446-471.
- Suquillo (2014) “Mejoramiento continuo de la calidad de atención en el servicio de imagenología del Hospital de Día IESS Sangolquí, 2013-2014” [Tesis de maestría, Universidad Central del Ecuador]. Archivo digital. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4721/1/T-UCE-0006-40.pdf>
- Tare G.; García M. (2009), Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad: una revisión de la literatura. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa. Vigo, España. Editorial Redalyc.
- Tola, I. (2015). Influencia de la Gestión Administrativa en los Servicios de Salud de los Hospitales III de Es salud de la Región Puno -2012. [Tesis para optar el grado de maestría, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez]. Juliaca,

- Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/348/P27-004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Viveros, J. A. (2003). Liderazgo, comunicación efectiva y resolución de conflictos. (1° ed.). Oficina Internacional del Trabajo – Central Unitaria de Trabajadores de Chile. Recuperado de:
http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/Maestria/MGIEMV/GestionAdmtivaEV04/materiales/Unidad_2/Lectura4_LiderazgoComunEfectiva_U2_MGIEMV001.ppdf
- Witcher, B. (1995) “The Changing Scale of Total Quality Management”, *Quality Management Journal*, 2 (4), 9 -29
- Woodman, L. (1985). Information management in large organizations, Cronin, B. Information management from strategies to action, Londres, ASLIB, 1985, ISBN 0-85142-193-8.
- Woodman, L. (2010). Information management in large organizations. Cronin, B. Information management from strategies to action, Londres, ASLIB, 1985, ISBN 0-85142-193-8
- Van, F. H. y Houtlosser, P. (2015). Strategic maneuvering: Maintaining a delicate balance. Reasonableness and effectiveness in argumentative discourse. Springer, Cham.
- Silva, Y. (2010). El liderazgo del formador y los indicadores de éxito. Análisis de sus asociaciones. *Boletín de Psicología*. 100, Noviembre, 23-41. Disponible en: <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N100-2.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

“Gestión de la Calidad y la Atención al cliente en una Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, 2022”

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Metodología	Variable	Dimensiones
¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión de calidad con la atención al cliente en una Dirección de las Redes Integradas de Salud de Lima, 2022?	Determinar el nivel de relación entre la gestión de calidad con la atención al cliente en una Dirección de las Redes Integradas de Salud de Lima, 2022.	Existe un alto nivel de relación entre la gestión de calidad y la atención al cliente en una Dirección de las Redes Integradas de Salud de Lima, 2022.	Población: Muestra: Nivel de confianza 95% y 6% margen de error.	Gestión de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Formación - Relaciones con los empleados - Gestión de la información - Gestión de proveedores - Diseño del servicio - Gestión de procesos
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Metodología	Variable	Dimensiones
1.- ¿Cuál es el nivel de relación entre el liderazgo de los servidores públicos con la atención al cliente en una Dirección de las Redes Integradas de Salud de Lima, 2022? 2.- ¿Cuál es el nivel de relación entre la formación profesional de los servidores públicos con la atención al cliente en una Dirección de las Redes	1.- Determinar el nivel de relación entre el liderazgo de los servidores públicos con la atención al cliente en una Dirección de las Redes Integradas de Salud de Lima, 2022. 2.- Determinar el nivel de relación entre la formación profesional de los servidores públicos con la atención al cliente en una Dirección de	1.- Existe un alto nivel de relación entre el liderazgo de los servidores públicos con la atención al cliente en una Dirección de las Redes Integradas de Salud de Lima, 2022. 2.- Existe un alto nivel de relación entre la formación profesional de los servidores públicos con la atención al cliente en una	Tipo de investigación: básica Diseño no experimental de corte Transversal	Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Elementos Tangibles, - Fiabilidad - Capacidad de Respuesta - Seguridad y Empatía

<p>Integradas de Salud de Lima, 2022?</p> <p>3.- ¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión de la información con la atención al cliente en una Dirección de las Redes Integradas de Salud de Lima, 2022?</p> <p>4.- ¿Cuál es el nivel de las Relaciones entre los servidores públicos en una Dirección de las Redes Integradas de Salud de Lima, 2022?</p> <p>5.- ¿Cuál es el nivel de gestión con los proveedores en una Dirección de las Redes Integradas de Salud de Lima, 2022?</p> <p>6.- ¿Cuál es el nivel de diseño de servicio que se brinda en una Dirección de las Redes Integradas de Salud de Lima, 2022?</p> <p>7.- ¿Cuál es el nivel de gestión de procesos en una Dirección de las Redes Integradas de Salud de Lima, 2022?</p>	<p>las Redes Integradas de Salud de Lima, 2022.</p> <p>3.- Determinar el nivel de relación entre la gestión de la información con la atención al cliente en una Dirección de las Redes Integradas de Salud de Lima, 2022.</p> <p>4.- Identificar el nivel de las Relaciones entre los servidores públicos en una Dirección de las Redes Integradas de Salud de Lima, 2022.</p> <p>5.- Identificar el nivel de gestión con los proveedores en una Dirección de las Redes Integradas de Salud de Lima, 2022.</p> <p>6.- Identificar el nivel de diseño de servicio que se brinda en una Dirección de las Redes Integradas de Salud de Lima, 2022.</p> <p>7.- Identificar el nivel de gestión de procesos en una Dirección de las Redes Integradas de Salud de Lima, 2022.</p>	<p>Dirección de las Redes Integradas de Salud de Lima, 2022.</p> <p>3.- Existe un alto nivel de relación entre la gestión de la información con la atención al cliente en una Dirección de Redes Integradas Salud de Lima, 2022</p>	<p>Nivel: Correlacional</p>		
---	---	---	---------------------------------	--	--

Anexo 2. Tabla de Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Valor/dato	Escala de medición
Gestión de la calidad	Es definida como una disciplina que ha venido desarrollándose en el tiempo y por tanto teniendo modificaciones respecto a diversos conceptos, metodologías e instrumentos de aplicación. (Arias, 2022)	Liderazgo 26-35: alto 16-25: medio 7-15: bajo	Aceptación de la responsabilidad de la calidad por parte de la alta dirección. (Sarah et al. 1985, quien es citado por Kaynak, 2018)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción. 2. Motivación. 3. Aprendizaje. 4. Transferencia. 5. Rentabilidad. 6. Desarrollo Organizacional. 7. Éxito. (Silva, 2010) 	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca	Ordinal
		Formación 18-25: alto 12-17: medio 5-11: bajo	Es un proceso mediante el cual el individuo se apropia de conocimientos, habilidades, entre otros, relacionados con su profesión. (Llerena, 2015, quien es citado por Kaynak, 2018)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de encuestas de satisfacción positiva. 2. Número de certificaciones por trabajador. 3. Porcentaje de evaluaciones de desempeño positiva. 4. Nivel de acceso a la formación de los empleados. 5. Porcentaje de trabajadores promocionados. (Conexión Esan, 2018) 	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca	
		Relaciones con los empleados, 11-15: alto 7-10:	Participación abierta de los empleados en las decisiones de calidad. (Sarah et al., quien es citado por Kaynak, 2018)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rotación de empleados. 2. Tiempo de contratación. 3. Costo por contratación. (TuDashboardd, 2019) 	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca	

		<p>medio 3-6: bajo</p> <p>Gestión de la información, 11-15: alto 7-10: medio 3-6: bajo</p> <p>Gestión de proveedores 18-25: alto 12-17: medio 5-11: bajo</p> <p>Diseño del servicio, 18-25 alto 12-17: medio 5-11: bajo</p> <p>Gestión de procesos, 11-15: alto 7-10: medio</p>	<p>Se plantea que gerencia es todo aquella a que se refiere a la obtención de información apropiada, para la persona respecto al precio, tiempo y lugar para tomar una decisión conforme a sus necesidades. (Rodríguez, 2002, p. 3)</p> <p>Menos proveedores confiables. Confianza en el control de procesos del proveedor. (Sarah et al., 1985, quien es citado por Kaynak, 2018)</p> <p>Proceso de limpieza que se realiza a fondo. (Sarah et al., quien es citado por Kaynak, 2018)</p> <p>El diseño de las empresas contiene cada vez más relevancia respecto a términos de calidad, eficacia y también eficiencia, mejorando recursos materiales, humanos y financieros. (Van y Houtlosser, 2015)</p>	<p>1. Producción de información. 2. Acceso y distribución de la información. 3. Entornos "push". 4. El mapa de la información. 5. Los metadatos. (Rodríguez, 2002)</p> <p>1. Mercado. 2. Proveedores. 3. Productos. 4. Procesos. 5. Auditorías. (Gimeno, 2005, p. 11)</p> <p>1. Rentabilidad. 2. Efectividad. 3. Rendimiento de gestión de proyectos. 4. Rendimiento de los procesos. 5. Satisfacción de los clientes. (Rodrigues, s.f)</p> <p>1. Procesos claves de la organización. 2. Alineación de todos los sistemas y funciones. 3. Beneficio colectivo. (Van y Houtlosser, 2015)</p>	<p>Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca</p>	Ordinal
--	--	---	--	---	--	---------

		3-6: bajo				
--	--	-----------	--	--	--	--

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Valor/dato	Escala de medición
Atención al cliente Alto:62-85: Medio:40-61 Bajo:17-39	Es aquella actividad que es desarrollada por diversas organizaciones que tienen orientación para satisfacer las necesidades de sus diferentes clientes, logrando así incrementar su productividad y ser competitiva, como se sabe, el cliente es el protagonista y el factor fundamental en el juego de los negocios. (Najul, 2011, quien cita a MinSaud, 2012)	Elementos Tangibles,	Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. (Parasumaran et al., 1985 citado por Minsalud, 2012)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Equipamiento 2. Instalación física visualmente atractiva. 3. Apariencia integral de los colaboradores. 4. Cumplimiento de promesa contractual. (Fontalvo y Vergara, 2010) 	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca	Ordinal
		Fiabilidad,	Habilidad para poder realizar el servicio prometido de manera fiable, así como cuidadosa. (Parasumaran et al., 1985 citado por Minsalud, 2012)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fiabilidad de los servicios. 2. Fiabilidad del personal. (Fontalvo y Vergara, 2010) 	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca	
		Capacidad de Respuesta,	Disposición y también atención mostrada por los diferentes colaboradores en cuanto a sus habilidades para poder inspirar credibilidad, así como confianza. (Parasumaran et al., 1985 citado por Minsalud, 2012)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tiempo de espera. 2. Tiempo de respuesta de reclamos. 3. Horario conveniente. 4. Colaboradores que respondan. 5. Colaboradores que transmitan confianza. (Fontalvo y Vergara, 2010) 	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca	
		Seguridad y Empatía	La seguridad es un arte, dado que la idea es que la persona u organización encargada tienen que estar atentos a los diferentes sucesos; en cuanto a la empatía es aquella atención de forma	<ol style="list-style-type: none"> 1. Clientes seguros con sus proveedores. 2. Colaboradores bien formados. 3. Atención individualizada al cliente. 4. Preocupación por los intereses de los clientes. 	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca	

			individualizada que ofrecen las diversas empresas a sus clientes. (Parasumaran et al., 1985 citado por Minsalud, 2012)	5. Colaboradores amables. 6. Comprensión por la necesidad de los clientes, (Fontalvo y Vergara, 2010)		
--	--	--	--	--	--	--

Anexo 3. Cuestionario para medir Gestión de calidad

Instrucciones:

El cuestionario tiene como fin recoger información sobre la investigación titulada: “Gestión de la Calidad y la Atención al cliente de los servidores públicos en una Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, 2022”, la misma que está compuesta por un conjunto de afirmaciones numeradas del 1 al 5, donde 5=siempre, 4=casi siempre, 3=algunas veces, 2= casi nunca y 1=nunca. Debe elegir la alternativa que considere representa su sentir, marcando con un aspa (X) en una de las cinco columnas. Se le recuerda, que esta técnica es anónima, se agradece su participación.

I.- Datos generales

1.- Edad: ...

2.- Sexo: a) Masculino () b) Femenino ()

3.- Rol en la institución:

a) Operario () b) Técnico () c) Profesional ()

4.- Estado civil:

a) Soltero(a) () b) Casado(a) () c) Viudo(a) ()

d) Divorciado(a) () e) Conviviente ()

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

Gestión de calidad	1	2	3	4	5
Liderazgo					
1.- Se da la satisfacción a nivel de la administración pública					
2.- La motivación está presente en la institución					
3.- Es importante el aprendizaje que se brinda en la					

administración 4.- Se da la transferencia de personal 5.- Existe rentabilidad para la institución 6.-.Es importante el desarrollo organizacional para la institución 7.- El éxito es importante para mejora de la institución					
Formación 8.- Es necesario tener un número de encuestas sobre la satisfacción positiva. 9.- El número de certificaciones por trabajador es necesario. 10.- El porcentaje de evaluaciones de desempeño es positiva. 11.- El nivel de acceso a la formación de los empleados. 12.- Hay concordancia con el porcentaje de trabajadores que son promocionados					
Relaciones con los empleados 13.- Hay rotación de empleados en la administración pública. 14.- Es necesario saber el tiempo de contratación. 15.- Es importante conocer el costo por contratación.					
Gestión de la información 16.- Es conveniente la producción de información. 17.- El acceso y distribución de la información son necesarios. 18.- Los entornos “push” se dan en el entorno laboral. 19.- Es necesario realizar el mapa de la información. 20.- Son necesario los metadatos para cubrir necesidades.					
Gestión de proveedores 21.- Es necesario el Mercado para competir. 22.- Los proveedores deben tener la mercadería en el tiempo estimado 23.- Los productos son acorde a lo solicitado. 24.- Los procesos utilizados son importantes. 25.- Las auditorías son necesarias para conocer el manejo de la institución.					

<p>Diseño del producto/servicio</p> <p>26.- La Rentabilidad en la institución es necesario.</p> <p>27.- La efectividad en la administración es importante.</p> <p>28.- Se aprecia el rendimiento de gestión de proyectos.</p> <p>29.- El Rendimiento de los procesos es el adecuado.</p> <p>30.- Se logra la satisfacción de los clientes.</p>					
<p>Gestión de procesos</p> <p>31.- Los procesos claves de la organización son importantes.</p> <p>32.- Es la alineación de todos los sistemas y funciones lo recomendado.</p> <p>33.- El beneficio colectivo será beneficio para toda la institución.</p>					

Cuestionario para medir la atención al cliente

Atención al cliente	1	2	3	4	5
<p>Elementos tangibles</p> <p>1.- El equipamiento es necesario en la institución.</p> <p>2.- Es importante la instalación física visualmente atractiva en la administración pública.</p> <p>3.- La apariencia integral de los colaboradores es importante para la institución.</p> <p>4.- Es necesario el cumplimiento de promesa contractual.</p>					
<p>Fiabilidad</p> <p>5.- Se da la fiabilidad de los servicios en la administración pública.</p> <p>6.- Es necesario la fiabilidad del personal en la institución.</p>					
<p>Capacidad de respuesta</p> <p>7.- Es necesario disminuir el tiempo de espera.</p> <p>8.- Mejorar el tiempo de respuesta de reclamos en la institución.</p> <p>9.- Es importante tener un horario conveniente.</p>					

<p>10.- Es necesario que los colaboradores respondan a las exigencias de la institución.</p> <p>11.- Es importante que los colaboradores transmitan confianza.</p>					
<p>Seguridad y empatía</p> <p>12.- Los clientes deben sentirse seguros con sus proveedores.</p> <p>13.- Los colaboradores deben estar bien formados.</p> <p>14.- La atención individualizada al cliente debe ser prioritaria.</p> <p>15.- La preocupación por los intereses de los clientes es necesario.</p> <p>16.- Los colaboradores deben ser amables.</p> <p>17.- Es necesario la comprensión por la necesidad de los clientes.</p>					

Anexo 5. Carta de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Lima, 04 de mayo de 2022

Carta P. 0027-2022-UCV-EPG-SP

CIRUJANO DENTISTA
PIO PELAGIO YAPO QUISPE
DIRECTOR GENERAL
DIRIS LIMA SUR

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **TINEO COQUEL ESTEFANNY LIZBETH**; identificado(a) con DNI/CE N° 47177715 y código de matrícula N° 7002694880; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2022-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA -
UNIDAD EJECUTORA 145 – 01685 DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA SUR,
2022**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Anexo 6. Carta de presentación juicio de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Mag.:

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación.

El título del trabajo de investigación es: "Gestión de la Calidad y la Atención al cliente por los servidores públicos de una Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, 2022", y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Protocolo de evaluación

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.

Estefanny Lizbeth Tineo Coquel
D.N.I: 47177715
Celular: 939934420

Anexo 7. Consentimiento informado

El fin que tiene esta ficha de consentimiento es brindar a los participantes en esta investigación una explicación clara de la naturaleza de la misma, así como de su rol como participantes en ella.

Por este medio se le invita a que puedan participar en la investigación titulado “Gestión de la Calidad y la Atención al cliente de los servidores públicos en una Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, 2022”; si usted accede a participarse le pedirá responder preguntas en un cuestionario. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria, la información que se recolecte será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto serán anónimas.

Si tuviera algún inconveniente con alguna pregunta o le parezca incómoda y no desea responder, hacerlo saber, para poder brindarle la ayuda correspondiente y pueda marcar y dar respuesta a las demás interrogantes si lo desea así.

Si usted desea hacer una consulta puede escribir a Lizbeth Tineo responsable del estudio, correo lizbethtineo@gmail.com o llamar al teléfono 939934420

Agradezco de antemano por su participación

.....
Firma del Participante

.....
Fecha

Anexo 8. Certificado de validez de contenido del instrumento

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Gestión de calidad

Nº	DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/ Observaciones
	Ítems originales	Ítems Modificados	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Liderazgo									
1	Se da la satisfacción a nivel de la administración pública		X		X		X		
2	La motivación está presente en la institución		X		X		X		
3	Es importante el aprendizaje que se brinda en la administración		X		X		X		
4	Se da la transferencia de personal		X		X		X		
5	Existe rentabilidad para la institución		X		X		X		
6	Es importante el desarrollo organizacional para la institución		X		X		X		
7	El éxito es importante para mejora de la institución								
Dimensión 2 : Formación									
8	Es necesario tener un número de encuestas sobre la satisfacción positiva.		X		X		X		
9	El número de certificaciones por trabajador es necesario.		X		X				
10	El porcentaje de evaluaciones de desempeño es positiva.		X		X		X		
11	El nivel de acceso a la formación de los empleados.		X		X		X		
12	Hay concordancia con el porcentaje de trabajadores que son promocionados		X		X		X		

Dimensión 3: Relaciones con los empleados								
13	Hay rotación de empleados en la administración pública.		X		X		X	
14	Es necesario saber el tiempo de contratación.		X		X		X	
15	Es importante conocer el costo por contratación.		X		X		X	
Dimensión 4: Gestión de la información								
16	Es conveniente la producción de información.		X		X		X	
17	El acceso y distribución de la información son necesarios.		X		X		X	
18	Los entornos "push" se dan en el entorno laboral.		X		X		X	
19	Es necesario realizar el mapa de la información.		X		X		X	
20	Son necesario los metadatos para cubrir necesidades		X		X		X	
Dimensión 5: Gestión de proveedores								
21	Es necesario el Mercado para competir.		X		X		X	
22	Los proveedores deben tener la mercadería en el tiempo estimado		X		X		X	
23	Los productos son acorde a lo solicitado.		X		X		X	
24	Los procesos utilizados son importantes.		X		X		X	
25	Las auditorías son necesarias para conocer el manejo de la institución		X		X		X	
Dimensión 6: Diseño del producto/servicio								
26	La Rentabilidad en la institución es necesario.		X		X		X	
27	La efectividad en la administración es importante.		X		X		X	
28	Se aprecia el rendimiento de gestión de proyectos.		X		X		X	
29	El Rendimiento de los procesos es el adecuado.		X		X		X	
30	Se logra la satisfacción de los clientes.		X		X		X	
Dimensión 7: Gestión de procesos								

31	Los procesos claves de la organización son importantes.		X		X		X		
32	Es la alineación de todos los sistemas y funciones lo recomendado.		X		X		X		
33	El beneficio colectivo será beneficio para toda la institución		X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

Observaciones: Proceda

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Maximiliano Carnero Andía DNI: 40765223

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión	Administración	1997 - 2006
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Independiente	Consultor	Lima		Asesor y consultor en Gestión
02	Fonbiepol	Gerente	Lima		Gerencia

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la



Firma del Experto Informante.

DNI. 40765223

16 de junio de 2022

Dimensión 4: Seguridad y empatía								
12	Los clientes deben sentirse seguros con sus proveedores.		X		X		X	
13	Los colaboradores deben estar bien formados.		X		X		X	
14	La atención individualizada al cliente debe ser prioritaria.		X		X		X	
15	La preocupación por los intereses de los clientes es necesario.		X		X		X	
16	Los colaboradores deben ser amables.							
17	Es necesario la comprensión por la necesidad de los clientes.							

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso,

exacto y directo **Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems

planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

DNI. 40765223

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Observaciones: Proceda

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Maximiliano Carnero Andía

DNI: 40765223

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión	Administración	1997 - 2006
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Independiente	Consultor	Lima		Asesor y consultor en Gestión
02	Fonbiepol	Gerente	Lima		Gerencia

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y



Firma del Experto Informante.

DNI. 40765223

16 de junio de 2022

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Gestión de Calidad

Nº	DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/ Observaciones
	Ítems originales	Ítems Modificados	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Liderazgo									
1	Se da la satisfacción a nivel de la administración pública		X		X		X		
2	La motivación está presente en la institución		X		X		X		
3	Es importante el aprendizaje que se brinda en la administración		X		X		X		
4	Se da la transferencia de personal		X		X		X		
5	Existe rentabilidad para la institución		X		X		X		
6	Es importante el desarrollo organizacional para la institución		X		X		X		
7	El éxito es importante para mejora de la institución								
Dimensión 2 : Formación									
8	Es necesario tener un número de encuestas sobre la satisfacción positiva.		X		X		X		
9	El número de certificaciones por trabajador es necesario.		X		X				
10	El porcentaje de evaluaciones de desempeño es positiva.		X		X		X		
11	El nivel de acceso a la formación de los empleados.		X		X		X		
12	Hay concordancia con el porcentaje de trabajadores que son promocionados		X		X		X		
Dimensión 3: Relaciones con los empleados									
13	Hay rotación de empleados en la administración pública.		X		X		X		

14	Es necesario saber el tiempo de contratación.		X		X		X		
15	Es importante conocer el costo por contratación.		X		X		X		
Dimensión 4: Gestión de la información									
16	Es conveniente la producción de información.		X		X		X		
17	El acceso y distribución de la información son necesarios.		X		X		X		
18	Los entornos "push" se dan en el entorno laboral.		X		X		X		
19	Es necesario realizar el mapa de la información.		X		X		X		
20	Son necesario los metadatos para cubrir necesidades		X		X		X		
Dimensión 5: Gestión de proveedores									
21	Es necesario el Mercado para competir.		X		X		X		
22	Los proveedores deben tener la mercadería en el tiempo estimado		X		X		X		
23	Los productos son acorde a lo solicitado.		X		X		X		
24	Los procesos utilizados son importantes.		X		X		X		
25	Las auditorías son necesarias para conocer el manejo de la institución		X		X		X		
Dimensión 6: Diseño del producto/servicio									
26	La Rentabilidad en la institución es necesario.		X		X		X		
27	La efectividad en la administración es importante.		X		X		X		
28	Se aprecia el rendimiento de gestión de proyectos.		X		X		X		
29	El Rendimiento de los procesos es el adecuado.		X		X		X		
30	Se logra la satisfacción de los clientes.		X		X		X		
Dimensión 7: Gestión de procesos									
31	Los procesos claves de la organización son importantes.		X		X		X		
32	Es la alineación de todos los sistemas y funciones lo recomendado.		X		X		X		

33	El beneficio colectivo será beneficio para toda la institución		X		X		X		
-----------	--	--	---	--	---	--	---	--	--

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

Observaciones: Aplicar

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mag. Horacio Alfaro Julian DNI: 08981108

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01			
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01					
02					

- 1 **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 - 2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 - 3 **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Horacio Alfaro Julian
DNI: 08981108

15 de junio de 2022

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Atención al cliente

Nº	DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia s/ Observaciones
	Ítems originales	Ítems Modificados	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Elementos tangibles									
1	El equipamiento es necesario en la institución.		X		X		X		
2	Es importante la instalación física visualmente atractiva en la administración pública.		X		X		X		
3	La apariencia integral de los colaboradores es importante para la institución.		X		X		X		
4	Es necesario el cumplimiento de promesa contractual.		X		X		X		
Dimensión 2: Fiabilidad									
5	Se da la fiabilidad de los servicios en la administración pública.		X		X		X		
6	Es necesario la fiabilidad del personal en la institución.		X		X		X		
Dimensión 3: Capacidad de respuesta									
7	Es necesario disminuir el tiempo de espera.		X		X		X		
8	Mejorar el tiempo de respuesta de reclamos en la institución.								
9	Es importante tener un horario conveniente.		X		X		X		

10	Es necesario que los colaboradores respondan a las exigencias de la institución.								
11	Es importante que los colaboradores transmitan confianza								
Dimensión 4: Seguridad y empatía									
12	Los clientes deben sentirse seguros con sus proveedores.		X		X		X		
13	Los colaboradores deben estar bien formados.		X		X		X		
14	La atención individualizada al cliente debe ser prioritaria.		X		X		X		
15	La preocupación por los intereses de los clientes es necesario.		X		X		X		
16	Los colaboradores deben ser amables.								
17	Es necesario la comprensión por la necesidad de los clientes.								

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Observaciones: Aplicar

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mag. Horacio Alfaro Julian DNI: 08981108

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01			
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01					
02					

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Horacio Alfaro Julian
DNI: 08981108

15 de junio de 2022

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Gestión de Calidad

Nº	DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/ Observaciones
	Ítems originales	Ítems Modificados	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Liderazgo									
1	Se da la satisfacción a nivel de la administración pública		X		X		X		
2	La motivación está presente en la institución		X		X		X		
3	Es importante el aprendizaje que se brinda en la administración		X		X		X		
4	Se da la transferencia de personal		X		X		X		
5	Existe rentabilidad para la institución		X		X		X		
6	Es importante el desarrollo organizacional para la institución		X		X		X		
7	El éxito es importante para mejora de la institución								
Dimensión 2 : Formación									
8	Es necesario tener un número de encuestas sobre la satisfacción positiva.		X		X		X		
9	El número de certificaciones por trabajador es necesario.		X		X				
10	El porcentaje de evaluaciones de desempeño es positiva.		X		X		X		
11	El nivel de acceso a la formación de los empleados.		X		X		X		
12	Hay concordancia con el porcentaje de trabajadores que son promocionados		X		X		X		
Dimensión 3: Relaciones con los empleados									

13	Hay rotación de empleados en la administración pública.		X		X		X		
14	Es necesario saber el tiempo de contratación.		X		X		X		
15	Es importante conocer el costo por contratación.		X		X		X		
Dimensión 4: Gestión de la información									
16	Es conveniente la producción de información.		X		X		X		
17	El acceso y distribución de la información son necesarios.		X		X		X		
18	Los entornos “push” se dan en el entorno laboral.		X		X		X		
19	Es necesario realizar el mapa de la información.		X		X		X		
20	Son necesario los metadatos para cubrir necesidades		X		X		X		
Dimensión 5: Gestión de proveedores									
21	Es necesario el Mercado para competir.		X		X		X		
22	Los proveedores deben tener la mercadería en el tiempo estimado		X		X		X		
23	Los productos son acorde a lo solicitado.		X		X		X		
24	Los procesos utilizados son importantes.		X		X		X		
25	Las auditorías son necesarias para conocer el manejo de la institución		X		X		X		
Dimensión 6: Diseño del producto/servicio									
26	La Rentabilidad en la institución es necesario.		X		X		X		
27	La efectividad en la administración es importante.		X		X		X		
28	Se aprecia el rendimiento de gestión de proyectos.		X		X		X		
29	El Rendimiento de los procesos es el adecuado.		X		X		X		
30	Se logra la satisfacción de los clientes.		X		X		X		
Dimensión 7: Gestión de procesos									
31	Los procesos claves de la organización son importantes.		X		X		X		

32	Es la alineación de todos los sistemas y funciones lo recomendado.		X		X		X		
33	El beneficio colectivo será beneficio para toda la institución		X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

Observaciones: Aplicar

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mag. Horacio Alfaro Julian DNI: 08981108

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01			
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01					
02					

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Horacio Alfaro Julian
DNI: 08981108

15 de junio de 2022

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Atención al cliente

Nº	DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia s/ Observaciones
	Ítems originales	Ítems Modificados	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Elementos tangibles									
1	El equipamiento es necesario en la institución.		X		X		X		
2	Es importante la instalación física visualmente atractiva en la administración pública.		X		X		X		
3	La apariencia integral de los colaboradores es importante para la institución.		X		X		X		
4	Es necesario el cumplimiento de promesa contractual.		X		X		X		
Dimensión 2: Fiabilidad									
5	Se da la fiabilidad de los servicios en la administración pública.		X		X		X		
6	Es necesario la fiabilidad del personal en la institución.		X		X		X		
Dimensión 3: Capacidad de respuesta									
7	Es necesario disminuir el tiempo de espera.		X		X		X		
8	Mejorar el tiempo de respuesta de reclamos en la institución.								
9	Es importante tener un horario conveniente.		X		X		X		

10	Es necesario que los colaboradores respondan a las exigencias de la institución.							
11	Es importante que los colaboradores transmitan confianza							
Dimensión 4: Seguridad y empatía								
12	Los clientes deben sentirse seguros con sus proveedores.		X		X		X	
13	Los colaboradores deben estar bien formados.		X		X		X	
14	La atención individualizada al cliente debe ser prioritaria.		X		X		X	
15	La preocupación por los intereses de los clientes es necesario.		X		X		X	
16	Los colaboradores deben ser amables.							
17	Es necesario la comprensión por la necesidad de los clientes.							

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Observaciones: Aplicar

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mag. Horacio Alfaro Julian DNI: 08981108

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01			
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01					
02					

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Horacio Alfaro Julian
DNI: 08981108

15 de junio de 2022

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Gestión de Calidad

Nº	DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/ Observaciones
	Ítems originales	Ítems Modificados	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Liderazgo									
1	Se da la satisfacción a nivel de la administración pública		X		X		X		
2	La motivación está presente en la institución		X		X		X		
3	Es importante el aprendizaje que se brinda en la administración		X		X		X		
4	Se da la transferencia de personal		X		X		X		
5	Existe rentabilidad para la institución		X		X		X		
6	Es importante el desarrollo organizacional para la institución		X		X		X		
7	El éxito es importante para mejora de la institución								
Dimensión 2 : Formación									
8	Es necesario tener un número de encuestas sobre la satisfacción positiva.		X		X		X		
9	El número de certificaciones por trabajador es necesario.		X		X				
10	El porcentaje de evaluaciones de desempeño es positiva.		X		X		X		
11	El nivel de acceso a la formación de los empleados.		X		X		X		
12	Hay concordancia con el porcentaje de trabajadores que son promocionados		X		X		X		
Dimensión 3: Relaciones con los empleados									
13	Hay rotación de empleados en la administración pública.		X		X		X		

14	Es necesario saber el tiempo de contratación.		X		X		X		
15	Es importante conocer el costo por contratación.		X		X		X		
Dimensión 4: Gestión de la información									
16	Es conveniente la producción de información.		X		X		X		
17	El acceso y distribución de la información son necesarios.		X		X		X		
18	Los entornos "push" se dan en el entorno laboral.		X		X		X		
19	Es necesario realizar el mapa de la información.		X		X		X		
20	Son necesario los metadatos para cubrir necesidades		X		X		X		
Dimensión 5: Gestión de proveedores									
21	Es necesario el Mercado para competir.		X		X		X		
22	Los proveedores deben tener la mercadería en el tiempo estimado		X		X		X		
23	Los productos son acorde a lo solicitado.		X		X		X		
24	Los procesos utilizados son importantes.		X		X		X		
25	Las auditorías son necesarias para conocer el manejo de la institución		X		X		X		
Dimensión 6: Diseño del producto/servicio									
26	La Rentabilidad en la institución es necesario.		X		X		X		
27	La efectividad en la administración es importante.		X		X		X		
28	Se aprecia el rendimiento de gestión de proyectos.		X		X		X		
29	El Rendimiento de los procesos es el adecuado.		X		X		X		
30	Se logra la satisfacción de los clientes.		X		X		X		
Dimensión 7: Gestión de procesos									
31	Los procesos claves de la organización son importantes.		X		X		X		
32	Es la alineación de todos los sistemas y funciones lo recomendado.		X		X		X		

33	El beneficio colectivo será beneficio para toda la institución		X		X		X		
----	--	--	---	--	---	--	---	--	--

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

Observaciones: Aplicar

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mag. Oscar Armando Bazalar Rios DNI: 06662329

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01			
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

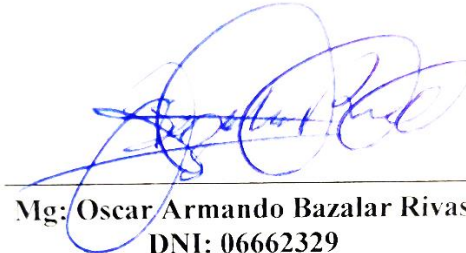
	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01					
02					

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg: Oscar Armando Bazalar Rivas
DNI: 06662329

9	Es importante tener un horario conveniente.		X		X		X		
10	Es necesario que los colaboradores respondan a las exigencias de la institución.								
11	Es importante que los colaboradores transmitan confianza								
Dimensión 4: Seguridad y empatía									
12	Los clientes deben sentirse seguros con sus proveedores.		X		X		X		
13	Los colaboradores deben estar bien formados.		X		X		X		
14	La atención individualizada al cliente debe ser prioritaria.		X		X		X		
15	La preocupación por los intereses de los clientes es necesario.		X		X		X		
16	Los colaboradores deben ser amables.								
17	Es necesario la comprensión por la necesidad de los clientes.								

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

Observaciones: Aplicar

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mag. Oscar Armando Bazalar Rios DNI: 06662329

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01			
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

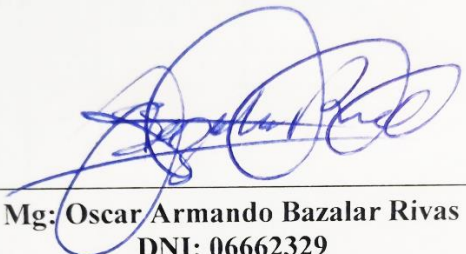
	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01					
02					

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg: Oscar Armando Bazalar Rivas
DNI: 06662329

10 de junio de 2022



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CARNERO ANDIA**
Nombres **MAXIMILIANO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **40765223**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL**
Rector **BENJAMIN BOCCIO LA PAZ**
Secretario General **JESUS ANTONIO RIVERA ORE**
Director De La Escuela De Posgrado **ALBERTO PEREZ ALVA**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**
Fecha de Expedición **17/08/90**
Resolución/Acta **-**
Diploma **011**
Fecha Matrícula **Sin información (****)**
Fecha Egreso **Sin información (****)**

Fecha de emisión de la constancia:
25 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000833364

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 25/07/2022 11:46:00-0500

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ALFARO JULIAN, HORACIO DNI 08981108	BACHILLER EN DERECHO Y CIENCIA POLITICA Fecha de diploma: 23/04/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
ALFARO JULIAN, HORACIO DNI 08981108	ABOGADO Fecha de diploma: 17/11/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
ALFARO JULIAN, HORACIO DNI 08981108	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 11/07/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 14/04/2015 Fecha egreso: 21/01/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
BAZALAR RIVAS, OSCAR ARMANDO DNI 06662329	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 05/11/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
BAZALAR RIVAS, OSCAR ARMANDO DNI 06662329	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 11/09/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
BAZALAR RIVAS, OSCAR ARMANDO DNI 06662329	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 28/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 23/04/2016 Fecha egreso: 17/09/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
BAZALAR RIVAS, OSCAR ARMANDO DNI 06662329	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 10/11/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/08/2018 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Anexo 9. Cálculo del tamaño de muestra óptimo

El tamaño de muestra óptimo se obtuvo mediante la fórmula para estimar proporciones cuando una población no es conocida:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

Dónde:

Z: Valor en el eje de la abscisa, de la curva normal, para una probabilidad del 95% de confianza.

P: Proporción de servidores que manifestaron existe adecuada atención al cliente debido a la gestión de calidad (se asume P=0.5).

Q : Proporción de servidores que manifestaron existe adecuada atención al cliente debido a la gestión de calidad (Q = 0.5 valor asumido debido al desconocimiento de Q)

e: Margen de error 6%

N : Población.

n : Tamaño óptimo de muestra.

Con un nivel de confianza de 95% y 6% como margen de error la muestra óptima es:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5)(3896)}{(0.06)^2 (3896-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

n = 251 servidores o trabajadores de una DRIS de Lima

La muestra de servidores públicos será seleccionado aleatoriamente

Anexo 10. Muestra piloto para calcular la confiabilidad Gestión de calidad

Pregunta	muestra piloto									
	m1	m2	m3	m4	m5	m6	m7	m8	m9	m10
gc1	4	5	4	1	1	4	4	4	5	3
gc2	4	4	4	3	3	4	4	3	5	3
gc3	4	4	5	2	3	4	4	4	5	5
gc4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
gc5	4	4	3	2	1	4	4	4	4	5
gc6	4	4	4	3	1	4	4	4	2	3
gc7	4	4	3	4	3	5	4	4	2	3
gc8	5	3	4	3	2	4	4	4	3	5
gc9	4	4	5	2	3	4	4	4	4	5
gc10	4	3	4	3	3	4	4	3	5	5
gc11	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
gc12	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3
gc13	4	5	3	3	3	4	5	4	4	3
gc14	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5
gc15	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
gc16	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
gc17	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3
gc18	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
gc19	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
gc20	4	4	3	2	1	4	4	4	4	5
gc21	4	4	4	3	1	4	4	4	2	3
gc22	4	4	3	4	3	5	4	4	2	3
gc23	5	3	4	3	2	4	4	4	3	5
gc24	4	4	5	2	3	4	4	4	4	5
gc25	4	3	4	3	3	4	4	3	5	5
gc26	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
gc27	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
gc28	4	4	3	2	1	4	4	4	4	5
gc29	4	4	4	3	1	4	4	4	2	3
gc30	4	4	3	4	3	5	4	4	2	3
gc31	5	3	4	3	2	4	4	4	3	5
gc32	4	4	5	2	3	4	4	4	4	5
gc33	4	3	4	3	3	4	4	3	5	5

- Confiabilidad para gestión de la calidad mediante alfa de cronbach

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	33

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	117,9000	223,433	,723	,933
VAR00002	117,7000	248,678	,346	,936
VAR00003	117,4000	237,822	,611	,934
VAR00004	117,7000	251,344	,321	,936
VAR00005	117,9000	225,656	,832	,931
VAR00006	118,1000	230,322	,779	,932
VAR00007	117,8000	247,289	,320	,937
VAR00008	117,7000	233,122	,776	,932
VAR00009	117,5000	236,056	,731	,933
VAR00010	117,6000	246,489	,379	,936
VAR00011	118,0000	247,333	,547	,935
VAR00012	117,6000	244,933	,564	,935
VAR00013	117,6000	243,600	,498	,935
VAR00014	117,2000	245,067	,557	,935
VAR00015	117,5000	258,056	-,164	,938
VAR00016	117,9000	253,211	,179	,937
VAR00017	117,9000	250,544	,243	,937
VAR00018	117,6000	255,600	,053	,938
VAR00019	117,7000	251,344	,321	,936
VAR00020	117,9000	225,656	,832	,931
VAR00021	118,1000	230,322	,779	,932
VAR00022	117,8000	247,289	,320	,937
VAR00023	117,7000	233,122	,776	,932
VAR00024	117,5000	236,056	,731	,933
VAR00025	117,6000	246,489	,379	,936
VAR00026	117,6000	255,600	,053	,938
VAR00027	117,7000	251,344	,321	,936
VAR00028	117,9000	225,656	,832	,931
VAR00029	118,1000	230,322	,779	,932
VAR00030	117,8000	247,289	,320	,937
VAR00031	117,7000	233,122	,776	,932
VAR00032	117,5000	236,056	,731	,933
VAR00033	117,6000	246,489	,379	,936

Muestra piloto para calcular la confiabilidad: Atención al cliente

- Confiabilidad para Atención al cliente mediante Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	17

Pregunta	muestra piloto									
	m1	m2	m3	m4	m5	m6	m7	m8	m9	m10
ac1	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4
ac2	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4
ac3	4	5	4	2	5	5	3	5	4	4
ac4	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4
ac5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4
ac6	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4
ac7	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4
ac8	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4
ac9	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4
ac10	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4
ac11	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4
ac12	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4
ac13	4	5	4	4	5	2	3	5	4	4
ac14	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4
ac15	4	4	5	5	3	4	4	5	5	3
ac16	4	4	5	5	3	4	4	5	5	3
ac17	4	2	5	5	3	4	4	5	2	3

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	67,50	71,389	,964	,925
VAR00002	67,50	71,389	,964	,925
VAR00003	67,70	70,678	,669	,932

VAR00004	67,50	71,389	,964	,925
VAR00005	67,50	71,389	,964	,925
VAR00006	67,50	71,389	,964	,925
VAR00007	67,50	71,389	,964	,925
VAR00008	67,50	71,389	,964	,925
VAR00009	67,50	71,389	,964	,925
VAR00010	67,50	71,389	,964	,925
VAR00011	67,50	71,389	,964	,925
VAR00012	67,50	71,389	,964	,925
VAR00013	67,80	76,622	,323	,941
VAR00014	67,50	71,389	,964	,925
VAR00015	67,60	82,267	-,003	,946
VAR00016	67,60	82,267	-,003	,946
VAR00017	68,10	84,100	-,122	,958



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BAZÁN TANCHIVA LUIS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE POR LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE UNA DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA, 2022", cuyo autor es TINEO COQUEL ESTEFANNY LIZBETH, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 25 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BAZÁN TANCHIVA LUIS DNI: 16662187 ORCID 0000-0002-0464-3295	Firmado digitalmente por: LBAZANTA el 25-08-2022 09:42:50

Código documento Trilce: TRI - 0424096