

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

**LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y SU IMPACTO EN LA
CALIDAD DEL SERVICIO EN LA DIRECCIÓN
REGIONAL DE SALUD TACNA, 2023**

TESIS

PRESENTADA POR:

NELLY MARÍA AMANÉS AYMA





**Para optar el Grado Académico de:
MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*) CON
MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA**

TACNA - PERÚ

2025

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**Escuela de Posgrado****MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA****LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD
DEL SERVICIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE
SALUD TACNA, 2023**

Tesis sustentada y aprobada el 06 de diciembre del 2024; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE	:	 Dr. Pedro Pablo Chambi Condori
SECRETARIO	:	 Mgr. Javier Fernando Mendoza Quispe
MIEMBRO	:	 Dr. Santos Lucio Guanilo Gómez
ASESOR	:	 Dr. Santos Lucio Guanilo Gómez

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Dr. Santos Lucio Guanilo Gómez, en mi condición de asesor acreditado con Resolución de Escuela de Posgrado N° 12759-2023-ESPG/UNJBG del 14 de julio del 2023, del trabajo de tesis titulado: "La Gestión Institucional y su impacto en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023", presentado por la Srta. Nelly María Amanés Ayma, para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias (*Magister Scientiae*) con mención en Gerencia Pública.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajo de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual TURNITIN, cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 07%.

Por lo que CERTIFICO LA SIMILARIDAD de la tesis está de acuerdo al nivel PERMITIDO, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado a solicitud del interesado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención del Grado Académico de Maestro en Ciencias (*Magister Scientiae*) con mención en Gerencia Pública.


Tacna, 07 octubre 2024

FIRMA ASESOR
Nombres y apellidos


.....
Dr. Santos Lucio Guanilo Gómez
DNI: 00469579



FIRMA TESISTA
Nombres y apellidos


.....
Srta. Nelly María Amanés Ayma
DNI: 00493540



DEDICATORIA

La presente tesis dedico con mucho cariño a mis recordados y amados padres. Sé que, desde donde ellos se encuentran, me acompañan y me guían a seguir el camino correcto.

A mis hermanos que me dan palabras de aliento.

A mi familia, por el apoyo incondicional que siempre estuvieron apoyándome en todo momento.

Nelly María Amanés Ayma

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios, por darme la fuerza, voluntad y confianza durante todo este tiempo como es la elaboración de este trabajo de tesis. Su presencia constante me ha permitido superar los obstáculos y desafíos que se han ido presentando durante este trayecto, con el único fin de lograr el desarrollo de esta tesis. A mi asesor el Dr. Santos Lucio Guanilo Gómez, por su profesionalismo y valioso apoyo.

A mis queridos padres que, con sus palabras de aliento, me enseñaron a no rendirme por más tropiezos que se presentaran en el camino.

A mi querida familia que siempre estuvieron a mi lado cuando más lo necesitaba. A mis profesores, por brindarme los conocimientos necesarios para el desarrollo de este trabajo. Asimismo, a todos los que de alguna u otra manera formaron parte de mí, motivándome a obtener el trabajo final de esta tesis.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
RESUMEN	XII
ABSTRACT	XIII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.2.1. <i>Problema general</i>	5
1.2.2. <i>Problemas específicos</i>	6
1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	6
1.3.1. <i>Justificación</i>	6
1.3.2. <i>Importancia</i>	8
1.3.3. <i>Objetivo general</i>	9
1.3.4. <i>Objetivos específicos</i>	9
1.4. HIPÓTESIS	9
1.4.1. <i>Hipótesis general</i>	9
1.4.2. <i>Hipótesis específicas</i>	10
1.5. VARIABLES	10
1.5.1. <i>Identificación de variables</i>	10
1.5.2. <i>Caracterización de las variables</i>	10
1.6. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES	11
CAPÍTULO II	12
MARCO TEÓRICO	12
2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	12
2.1.1. <i>Antecedentes de investigación a nivel internacional</i>	12
2.1.2. <i>Antecedentes a nivel nacional</i>	14
2.1.3. <i>Nivel regional</i>	17

2.2. BASES TEÓRICAS	19
2.2.1. <i>Gestión institucional</i>	19
2.2.2. <i>Variable calidad del servicio</i>	28
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	37
CAPÍTULO III.....	40
MARCO METODOLÓGICO.....	40
3.1. CARACTERIZACIÓN O TIPO DEL DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	40
3.1.1. <i>Enfoque</i>	40
3.1.2. <i>Tipo</i>	40
3.1.3. <i>Diseño</i>	40
3.1.4. <i>Nivel de investigación</i>	41
3.2. POBLACIÓN Y/O MUESTRA DE ESTUDIO.....	41
3.2.1. <i>Población</i>	41
3.2.2. <i>Muestra</i>	41
3.3. ACCIONES Y ACTIVIDADES PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO	42
3.4. MATERIALES E INSTRUMENTOS	42
3.5. TRATAMIENTO DE DATOS (ANÁLISIS ESTADÍSTICO).....	43
CAPÍTULO IV.....	44
RESULTADOS.....	44
4.1. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	44
4.1.1. <i>Confiabilidad de Instrumentos</i>	44
4.1.2. <i>Análisis de fiabilidad de los instrumentos: Aplicación de coeficiente de Alpha de Cronbach</i>	44
4.1.3. <i>Prueba de normalidad</i>	45
4.1.4. <i>Análisis cruzado de las variables de estudio</i>	48
4.1.5. <i>Validez de contenido por expertos</i>	49
4.1.6. <i>Análisis descriptivo</i>	51
4.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS	68
4.2.1. <i>El análisis de correlaciones</i>	68
4.2.2. <i>Verificación de hipótesis</i>	69

DISCUSIÓN DE RESULTADOS	79
CONCLUSIONES	84
RECOMENDACIONES	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
ANEXOS	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Funciones administrativas según autores</i>	24
Tabla 2 <i>Ficha técnica 1: Gestión institucional</i>	42
Tabla 3 <i>Ficha técnica 2: Calidad del servicio</i>	42
Tabla 4 <i>Escala de Alpha de Cronbach</i>	44
Tabla 5 <i>Alpha de Cronbach gestión institucional</i>	44
Tabla 6 <i>Alpha de Cronbach calidad del servicio</i>	45
Tabla 7 <i>Prueba de normalidad gestión institucional</i>	46
Tabla 8 <i>Prueba de normalidad de calidad del servicio</i>	47
Tabla 9 <i>Tabla cruzada gestión institucional y calidad del servicio</i>	48
Tabla 10 <i>Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable gestión institucional</i>	49
Tabla 11 <i>Calificación del instrumento para la variable gestión Institucional</i>	50
Tabla 12 <i>Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable calidad del servicio</i>	50
Tabla 13 <i>Calificación del instrumento para la variable calidad del servicio</i>	51
Tabla 14 <i>Gestión institucional</i>	52
Tabla 15 <i>Escala de valoración de la variable gestión institucional</i>	52
Tabla 16 <i>Dimensión planificación</i>	53
Tabla 17 <i>Escala de valoración de la dimensión planificación</i>	53
Tabla 18 <i>Dimensión organización</i>	55
Tabla 19 <i>Escala de valoración de la dimensión organización</i>	55
Tabla 20 <i>Dimensión dirección</i>	56
Tabla 21 <i>Escala de valoración de la dirección</i>	56
Tabla 22 <i>Dimensión control</i>	58
Tabla 23 <i>Escala de valoración de la dimensión control</i>	58
Tabla 24 <i>Calidad del servicio</i>	59
Tabla 25 <i>Escala de valoración de la variable calidad del servicio</i>	59
Tabla 26 <i>Dimensión elementos tangibles</i>	61

Tabla 27 <i>Escala de valoración de la dimensión elementos tangibles</i>	61
Tabla 28 <i>Dimensión confiabilidad</i>	62
Tabla 29 <i>Escala de valoración de la dimensión confiabilidad</i>	62
Tabla 30 <i>Dimensión capacidad de respuesta</i>	64
Tabla 31 <i>Escala de valoración de la dimensión capacidad de respuesta</i>	64
Tabla 32 <i>Dimensión seguridad</i>	65
Tabla 33 <i>Escala de valoración de la dimensión seguridad</i>	65
Tabla 34 <i>Dimensión empatía</i>	67
Tabla 35 <i>Escala de valoración de la dimensión empatía</i>	67
Tabla 36 <i>Los coeficientes de correlación</i>	68
Tabla 37 <i>Prueba de primera hipótesis</i>	69
Tabla 38 <i>Información de ajustes de los modelos</i>	70
Tabla 39 <i>Prueba Chi cuadrado para una muestra</i>	70
Tabla 40 <i>Tabla de correlación entre las variables</i>	71
Tabla 41 <i>Información de ajustes de los modelos</i>	72
Tabla 42 <i>Tabla de prueba del, Chi cuadrado para una variable</i>	72
Tabla 43 <i>Tabla de correlación entre las variables</i>	73
Tabla 44 <i>Información de ajustes de los modelos</i>	74
Tabla 45 <i>Tabla de correlación entre las variables</i>	74
Tabla 46 <i>Tabla de correlación entre las variables</i>	75
Tabla 47 <i>Información de ajustes de los modelos</i>	76
Tabla 48 <i>Tabla del R cuadrado de la regresión ordinal</i>	76
Tabla 49 <i>Tabla de correlación entre las variables</i>	77
Tabla 50 <i>Información de ajustes de los modelos</i>	77
Tabla 51 <i>Tabla de prueba del Chi Cuadrado</i>	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Dimensiones de la gestión administrativa</i>	24
Figura 2 <i>Modelo Nórdico</i>	33
Figura 3 <i>Modelo SERVQUAL</i>	35
Figura 4 <i>Gestión institucional</i>	52
Figura 5 <i>Gestión de planificación</i>	54
Figura 6 <i>Dimensión organización</i>	55
Figura 7 <i>Dimensión dirección</i>	57
Figura 8 <i>Dimensión control</i>	58
Figura 9 <i>Calidad del servicio</i>	60
Figura 10 <i>Elementos tangibles</i>	61
Figura 11 <i>Dimensión confiabilidad</i>	63
Figura 12 <i>Dimensión capacidad de respuesta</i>	64
Figura 13 <i>Dimensión seguridad</i>	66
Figura 14 <i>Dimensión empatía</i>	67

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la gestión institucional y su impacto en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023. El estudio fue de enfoque cuantitativo, básico, diseño no experimental y explicativo, con una muestra de 384 usuarios. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, utilizando el cuestionario como instrumento para cada una de las variables.

Los resultados indicaron que el nivel de gestión administrativa fue regular, con un 62,8 %. En cuanto a la variable dependiente, calidad del servicio, el 64,9 % percibe una "regular calidad del servicio". En relación con las dimensiones de la variable gestión institucional, los resultados fueron los siguientes: En la dimensión planificación, el 61,2 % percibe "una regular planificación"; en la dimensión organización, el 63,8 % percibe una "regular organización"; en la dimensión dirección, un 70,57 % percibe una "regular dirección", en dimensión control, un 60,16 % percibe una "regular control".

En cuanto a las dimensiones de la variable calidad del servicio, el 58,9 % percibe que los "elementos tangibles son básicos"; en la dimensión confiabilidad, el 43,8 % percibe "confiabilidad media"; en la dimensión capacidad de respuesta, un 56,8 % percibe la "capacidad de respuesta fuerte"; en la dimensión seguridad, un 51,6 % percibe "seguridad garantizada" y, en dimensión empatía, el 62,2 % de los usuarios percibe una "empatía moderada".

En conclusión, existe una relación positiva media entre la gestión institucional y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud, con un Rho de Spearman de 0,575 y un p-valor igual a 0,000. Además, el 38,9 % indica que la gestión institucional influye en la calidad del servicio.

Palabras clave: Gestión institucional, calidad del servicio, usuarios

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the Institutional Management and its Impact on the Quality of Service in the Tacna Regional Health Directorate, 2023. The study was quantitative, basic, non-experimental and explanatory design, with a sample of 384 users. The data collection technique was the survey, using the questionnaire as an instrument for each of the variables.

The results indicated that the level of administrative management was regular, with 62.8%, and as for the dependent variable, Quality of Service, 64.9% perceived a "Regular Quality of Service". In relation to the dimensions of the Institutional Management variable, the results were as follows: Planning Dimension, 61.2% perceive "A Regular Planning"; Organization Dimension, 63.8% perceive a "Regular Organization"; Management Dimension, 70.57% perceive a "Regular Management"; and in Control Dimension, 60.16% perceive a "Regular Control".

Regarding the dimensions of the Quality of Service variable, 58.9% perceive that the "Tangible Elements are basic"; in the Reliability Dimension, 43.8% perceive "Medium Reliability"; in the Responsiveness Dimension, 56.8% perceive "Strong Responsiveness"; in the Security Dimension, 51.6% perceive "Guaranteed Security"; and in the Empathy Dimension, 62.2% of the users perceive "Moderate Empathy".

In conclusion, there is an average positive relationship between Institutional Management and Service Quality in the Regional Health Directorate, with a Spearman's Rho of 0.575 and a p-value equal to 0.000. In addition, 38.9% indicate that Institutional Management influences service quality.

Key words: *Management, institutional, service quality, users.*

INTRODUCCIÓN

La gestión institucional y la calidad del servicio en la atención médica son temas de gran relevancia en el ámbito de la salud pública. En la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2023, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Existe influencia de la Gestión Institucional en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023?

La gestión institucional se refiere a cómo se planifica, organiza, dirige y controla la atención médica en la región. La calidad del servicio, por otro lado, analiza la satisfacción de las necesidades y expectativas de los pacientes que reciben atención médica. Este estudio busca en primer lugar analizar la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio y luego la influencia entre las mismas en la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2023. En el aspecto teórico, se destaca la gestión institucional que puede afectar la calidad del servicio ofrecido a los pacientes. Para abordar este problema, ha sido necesario examinar los procesos de gestión institucional que se utilizan en la Dirección Regional de Salud de Tacna y evaluar cómo estos procesos pueden influir en la calidad del servicio.

Además, se busca identificar las dimensiones de la gestión institucional y la calidad del servicio y su relevancia en el contexto de la Dirección Regional de Salud. Estas dimensiones fueron la planificación, la organización, la dirección y el control del servicio. También, se buscó determinar la influencia de las dimensiones específicas de la gestión institucional en la calidad del servicio. Se espera que esta investigación contribuya a mejorar la atención médica en la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2023, y a fortalecer la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio en el ámbito de la salud pública.

Este estudio se basa en un análisis que incluye la recolección y análisis de datos cuantitativos. Se emplearon técnicas estadísticas no paramétricas y de análisis de contenido para examinar la relación e influencia entre la gestión institucional y la calidad

del servicio en la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2023. Además, se abordaron las implicaciones de estos hallazgos para la práctica de la gestión de la atención médica en la región y se propusieron recomendaciones para mejorar la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2023.

En cuanto al contenido del estudio, en el primer capítulo, se enfoca en la contextualización de la problemática de investigación, donde se expone el origen del estudio, su justificación, se establecen objetivos, se proponen hipótesis y se especifican las variables. En el segundo capítulo se expone el marco teórico, donde se introducen las bases teóricas que sustentan el trabajo de investigación, puntualizando cada una de las variables estudiadas. En cuanto al tercer capítulo, concerniente al marco metodológico, se detallan el enfoque, tipo, el nivel de investigación, los procedimientos empleados en la ejecución del estudio. En el cuarto capítulo, se presentan los resultados obtenidos, asimismo la discusión de dichos resultados. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones, ofreciendo una base para abordar la problemática en cuestión.

El estudio finaliza con las conclusiones, recomendaciones y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

En primer lugar, la gestión institucional se refiere a la forma en que una organización planifica, organiza, dirige y controla sus recursos para alcanzar sus objetivos y metas. Esta gestión puede incluir procesos como la planificación estratégica, la gestión de recursos humanos, la gestión financiera y la gestión de operaciones. Asimismo, se recoge como elementos principales la planificación la organización la dirección y el Control. Entre autores relevantes y clásicos están Peter Drucker, Henry Mintzberg y Philip Kotler. Entre los contemporáneos, están Chiavenato, (2021), Ascorbe, (2023) y Vivanco (2020).

Por otro lado, la calidad del servicio se refiere a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios de un servicio. Esto puede incluir aspectos como la eficiencia, la eficacia, la cortesía y la accesibilidad del servicio, entre otros. La OMS (2024) menciona que la calidad del servicio de salud consiste en garantizar a los pacientes sin importar su condición, etnia o discapacidad reciban una atención personalizada y acorde a sus necesidades. También puntualiza sobre la satisfacción de un usuario desde su ingreso a un centro médico.

En cuanto a referencias, se plantean varias a todo nivel, las mismas que se encuentran en el capítulo II, marco teórico, dentro del cual, aparecen una serie de antecedentes; sin embargo, en este punto, se puede destacar la investigación de Gómez et al. (2020): Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencia del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020, donde se aplica el modelo SERVQUAL, que refleja como en algunos países latinoamericanos , que solo el 26,7 % de los encuestados menciona una atención adecuada y el 46,7 % no estaba de acuerdo y expresan su insatisfacción.

Dicho esto, el problema que se plantea es cómo la gestión institucional puede afectar la calidad del servicio que una organización ofrece a sus clientes o usuarios. Para abordar este problema, es necesario examinar los procesos de gestión institucional que se utilizan en la organización y evaluar cómo estos procesos pueden estar influyendo en la calidad del servicio. Esto puede incluir aspectos como la gestión de los recursos humanos, la eliminación de recursos, la implementación de políticas y procedimientos, la comunicación interna y externa, entre otros.

Al respecto, la investigación se enfocará en examinar la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio, con el objetivo de identificar posibles mejoras en los procesos de gestión que puedan mejorar la calidad del servicio ofrecido por la organización.

La Dirección Regional de Salud Tacna es la entidad encargada de planificar, ejecutar y supervisar las políticas de salud en la región. Su principal objetivo es brindar servicios de salud de calidad a la población, garantizando el acceso equitativo y oportuno a la atención médica.

Sin embargo, se ha observado que existen deficiencias en la calidad del servicio que se brinda en algunos centros de salud de la región. Los usuarios y pacientes se han preocupado por la falta de personal médico y de enfermería, largos tiempos de atención, deficiencias en la infraestructura y equipos médicos, así como una comunicación deficiente entre los diferentes niveles de atención.

Estas deficiencias en la calidad de servicio pueden tener un impacto negativo en la salud de la población y generar insatisfacción entre los usuarios. Además, pueden contribuir a una percepción de falta de confianza en el sistema de salud y afectar la imagen de la Dirección Regional de Salud Tacna.

Por lo tanto, resulta fundamental investigar cómo la gestión institucional en esta entidad está influyendo en la calidad del servicio. Se requiere examinar los procesos de planificación, solicitud de recursos, contratación y capacitación de personal, supervisión

y seguimiento de la calidad, así como la comunicación interna y externa. Asimismo, es necesario identificar posibles brechas y áreas de mejora en la gestión que puedan tener un impacto directo en la calidad de servicio.

Esta investigación permitirá obtener datos y evidencias para desarrollar estrategias de mejora en la gestión institucional, con el objetivo de fortalecer la calidad de servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna y mejorar la satisfacción de los usuarios y pacientes.

La Dirección Regional de Salud Tacna tiene como objetivo principal brindar atención médica de calidad a la población de la región. Sin embargo, se observaron diversos desafíos en cuanto a la calidad del servicio ofrecido, como la falta de acceso oportuno a especialidades médicas, demoras en la atención, deficiencias en la infraestructura hospitalaria y carencias en la capacitación del personal de salud.

Estos problemas podrían estar relacionados con una gestión institucional deficiente que no logra garantizar la calidad del servicio. Además, la falta de una atención de calidad puede tener consecuencias negativas para los pacientes, como la insatisfacción, la falta de confianza en el sistema de salud y la disminución en los resultados de salud.

Por lo expuesto, surge la necesidad de analizar en profundidad cómo la gestión institucional impacta en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud. Esto implica investigar las posibles causas de las deficiencias en la calidad del servicio, evaluar el impacto de estas deficiencias en la gestión y proponer medidas correctivas que permitan mejorar la calidad del servicio, en consecuencia, la gestión de la institución.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Existe influencia de la gestión institucional en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Existe influencia de la gestión institucional en su dimensión planificación en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023?
- b) ¿Existe influencia de la gestión institucional en su dimensión organización en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023?
- c) ¿Existe influencia de la gestión institucional en su dimensión dirección en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023?
- d) ¿Existe influencia de la gestión institucional en su dimensión control en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023?

1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.3.1. Justificación

A. Justificación social.

Impacto en la salud de la población. Mejorar la calidad de servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna significa una atención médica más eficiente y efectiva para los usuarios y/o pacientes. Esto se traduce en una mejora en la salud y el bienestar de la comunidad en general, lo que es de gran importancia social.

Satisfacción y confianza de los usuarios. Una gestión institucional efectiva y una mayor calidad de servicio generarán mayor satisfacción entre los usuarios y pacientes. Esto contribuirá a fortalecer la confianza de la comunidad en el sistema de salud, lo que a su vez fomentará una relación más sólida entre los usuarios y la Dirección Regional de Salud Tacna.

Justificación académica.

Aporte al conocimiento. Esta investigación proporcionará nuevos conocimientos y demostración en el campo de la gestión institucional y la calidad de servicio en el sector

de la salud. Al abordar un tema específico en un contexto determinado, se generarán datos y análisis que pueden enriquecer la literatura académica y servir de base para futuras investigaciones en este campo.

Desarrollo de habilidades y competencias. Realizar esta investigación permitirá a los investigadores involucrados desarrollar y aplicar habilidades de investigación, análisis de datos, elaboración de informes y gestión de proyectos. Estas competencias académicas son fundamentales para el crecimiento y desarrollo profesional de los investigadores.

Justificación práctica.

Mejora en la toma de decisiones. Los resultados de esta investigación brindarán a la Dirección Regional de Salud Tacna información relevante y precisa sobre los aspectos específicos de la gestión institucional que necesitan ser mejorados para impactar positivamente en la calidad de servicio. Estas habilitaciones permitirán tomar decisiones informadas y desarrollar estrategias de mejora más efectivas.

Orientación para la implementación de cambios. La investigación proporcionará recomendaciones concretas y accionables para mejorar la gestión institucional y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna. Estas recomendaciones servirán como guía práctica para implementar cambios y mejoras en los procesos de gestión, lo que se traducirá en beneficios tangibles y medibles en la práctica.

Entonces, la justificación social de esta investigación se basa en el impacto en la salud de la población y la satisfacción de los usuarios. La justificación académica radica en el aporte al conocimiento y el desarrollo de habilidades investigativas. Por último, la justificación práctica se refiere a la mejora en la toma de decisiones y la orientación para la implementación de cambios.

1.3.2. *Importancia*

La importancia de esta investigación radica en los siguientes aspectos clave:

Mejora de la calidad de servicio. La calidad del servicio en el sector de la salud es fundamental para garantizar el bienestar de los ciudadanos, la misma que es concordante con las políticas de estado. Mediante esta investigación, se busca identificar las áreas de mejora en la gestión institucional de la Dirección Regional de Salud Tacna que puedan tener un impacto directo en la calidad del servicio brindado a los usuarios y pacientes. Al implementar las recomendaciones resultantes de la investigación, se espera mejorar la calidad de atención y satisfacción de los usuarios.

Optimización de recursos. La gestión eficiente de los recursos es esencial para el buen funcionamiento de cualquier organización, mucho más cuando se trata de salud. Esta investigación permitirá evaluar cómo se están asignando los recursos en la Dirección Regional de Salud Tacna y si existe alguna deficiencia en este aspecto. Identificar posibles mejoras en la preparación de recursos ayudará a optimizar su uso, lo que puede tener un impacto positivo tanto en la calidad de servicio como en la eficiencia operativa de la institución.

Fortalecimiento institucional. Una gestión institucional sólida y eficiente es fundamental para el éxito de cualquier organización. Al investigar y analizar los procesos de gestión en la Dirección Regional de Salud Tacna, se podrán identificar áreas de mejora en la planificación, dirección, toma de decisiones, la comunicación interna, la coordinación entre diferentes niveles de atención, el control de objetivos y metas, entre otros aspectos. Implementar mejoras en sus procesos fortalecerá la institución en su conjunto, contribuirá a un mejor desempeño en la prestación de servicios de salud y a la satisfacción de la población servida.

Impacto en la comunidad. La Dirección Regional de Salud Tacna tiene un rol fundamental en el cuidado de la salud de la comunidad. Mejorar la calidad de servicio a través de una gestión institucional efectiva tendrá un impacto directo en la salud y bienestar de los ciudadanos de la región. Esto generará confianza en el sistema de salud

y contribuirá a una mayor satisfacción de la comunidad en general y a la creación del valor público.

Por consiguiente, esta investigación es importante porque busca mejorar la calidad de servicio, optimizar los recursos, fortalecer la institución y tener un impacto positivo en la salud de la comunidad. Al abordar los desafíos de gestión institucional en la Dirección Regional de Salud Tacna, se están sentando las bases para un sistema de salud más eficiente y centrado en las necesidades de los usuarios.

1.3.3. Objetivo general

Determinar la influencia de la Gestión Institucional en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

1.3.4. Objetivos específicos

- a) Determinar la influencia de la gestión institucional en su dimensión planificación en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023
- b) Analizar la influencia de la gestión institucional en su dimensión organización en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023
- c) Calcular la influencia de la gestión institucional en su dimensión dirección en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023
- d) Verificar la influencia de la gestión institucional en su dimensión control en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023

1.4. HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis general

Existe influencia significativa de la Gestión Institucional en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

1.4.2. Hipótesis específicas

- a) La Gestión Institucional en su dimensión Planificación influye significativamente en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.
- b) La Gestión Institucional en su dimensión Organización influye significativamente en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.
- c) La Gestión Institucional en su dimensión Dirección influye significativamente en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023
- d) La Gestión Institucional en su dimensión Control influye significativamente en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Identificación de variables

A. Variable Independiente. Gestión institucional

B. Variable Dependiente. Calidad del servicio

1.5.2. Caracterización de las variables

A. Variable 1: Gestión institucional. “La gestión empresarial es el proceso de planear, organizar, integrar, direccionar y controlar los recursos (intelectuales, humanos, materiales, financieros, entre otros) de una organización, con el propósito de obtener el máximo beneficio o alcanzar sus objetivos” (Chiavenato, 2021).

B. Variable 2: Calidad del servicio. "La calidad del servicio se refiere al grado en que las características del servicio satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes" (Parasuraman et al., 1988).

1.6. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Indicadores	Escala de medición
Independiente: Gestión institucional	"La gestión empresarial es el proceso de planear, organizar, integrar, direccionar y controlar los recursos (intelectuales, humanos, materiales, financieros, entre otros) de una organización, con el propósito de obtener el máximo beneficio o alcanzar sus objetivos" (Chiavenato, 2021).	Planificación	Ordinal
		Organización	
		Dirección	
		Control	
Dependiente: Calidad del servicio	"La calidad del servicio se refiere al grado en que las características del servicio satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes" (Parasuraman et al., 1988).	Confiabilidad	Ordinal
		Capacidad de respuesta	
		Empatía	
		Seguridad	
		Tangibilidad	

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes de investigación a nivel internacional

Pin y Salazar (2023), en su artículo titulado *Gestión Administrativa y su enfoque en la calidad del servicio al Usuario, Cooperativa Alfaro, Ecuador*, tuvo como objetivo analizar cómo la gestión administrativa impacta en la calidad del servicio al usuario y evaluar dicha calidad en la Cooperativa de Transporte de Automóviles Alfaro 7 en Portoviejo, Ecuador. Se utilizó el modelo Servqual en un enfoque no experimental para describir la situación de la cooperativa, respaldando la fiabilidad del estudio con el coeficiente Alfa de Cronbach. Se llevaron a cabo entrevistas con el presidente y encuestas a 326 usuarios. Los resultados destacan una gestión administrativa deficiente debido a la falta de capacitaciones y planificación de rutas, mientras que la calidad del servicio mostró un índice negativo (-0,59), identificando la empatía como la dimensión más baja.

Espinoza (2021) en su trabajo de investigación *La Gestión Institucional y la Calidad del Servicio Educativo, La Paz, Bolivia*, tuvo como objetivo general relacionar la percepción de la Gestión Institucional y la calidad del servicio. Se trata de una investigación cuantitativa no experimental, correlacional; la población estuvo constituida por profesores (37) y padres de familia de la unidad educativa. Los resultados obtenidos fueron encontrar una asociación significativa entre las variables de estudio. Los datos revelan que el 28,6 % de los padres indican que la supervisión y apoyo de los profesores por parte de la dirección es intermitente, mientras que el 21,4 % afirma que nunca sucede, otro 21,4 % señala que ocurre casi siempre, y el 28,6 % restante afirma que siempre se lleva a cabo. Mejorar la calidad del servicio no solo demanda implementar un sistema de gestión de calidad y además un sistema de mejora continua con participación de todas las áreas de la institución. Se recomienda cambios estructurales en la institución para mejorar la gestión.

Gómez et al. (2020), en su artículo *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencia del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020*, tuvo como objetivo analizar la gestión administrativa y la calidad del servicio de salud, en el Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas en 2020. Empleó un diseño transversal, exploratorio, descriptivo y no experimental para recopilar información técnica a partir de entrevistas, observaciones y encuestas Serqval. La muestra fue de 150 personas. Los resultados indican que el 26,7 % de los participantes consideraban que la enfermera presta un servicio de atención adecuado, mientras que el 46,7 % no estaba de acuerdo ni en desacuerdo con respecto al tiempo esperado para recibir atención debido a la falta de personal.

El 60 % expresó algún desacuerdo con respecto al tiempo estimado para atender situaciones de urgencia. Del 50 % de los usuarios, el 26,7 % expresó algún acuerdo y algún desacuerdo con respecto a la apariencia atraente de las instalaciones físicas, y el 53 % expresó algún acuerdo con respecto a la presencia de equipos modernos. Estos resultados sugieren que el personal de emergencia desconoce algunas características de la institución, lo que sugiere poco interés en mejorar el trabajo y el servicio brindado a los usuarios.

Pilla (2019), en su trabajo de investigación *Los procesos administrativos y su incidencia en la gestión institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Pedro de Pelileo, Ecuador*, tuvo como objetivo general determinar cómo los procesos administrativos inciden en la gestión institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Pedro de Pelileo. El método Hipotético-Deductivo, de nivel explicativo, de diseño no experimental; la población estuvo conformada por los colaboradores del Gobierno descentralizado, La muestra es censo de 131 trabajadores. De los resultados se puede resaltar: Tras analizar los procedimientos administrativos en el Gobierno Autónomo Descentralizado, se determina que las fases de planificación, organización, ejecución o dirección y control están presentes en la institución, pero no se aplican de forma óptima, lo que conlleva a la insatisfacción de la población al realizar trámites dentro de la entidad.

Contreras (2013) en su artículo *Evaluación de la calidad del servicio de salud en Bogotá ¿Realidad o ficción?*, tuvo como objetivo principal analizar la calidad en la

prestación de servicios de salud en el Gobierno Autónomo Descentralizado de San Pedro de Pelileo. Se busca evaluar cómo se aplican las etapas de planificación, organización, ejecución o dirección y control en este contexto. El estudio tiene un corte cuantitativo a nivel documental con alcance descriptivo. Trabajaron una base de datos de 25,107 registros. De los resultados se muestra que la atención de los hospitales se enfoca en atender a los enfermos y no tanto a la prevención de la enfermedad, que debería ser una prioridad dentro del sistema de salud. No se confía en las cifras que muestra la institución, pues son ellas quienes generan, procesan y reportan dicha información.

2.1.2 Antecedentes a nivel nacional

Pinedo (2023), en su tesis *Gestión institucional y calidad del servicio en la UGEL San Martín, 2022*, tuvo como objetivo determinar si existe una correlación entre la gestión institucional y la calidad del servicio en la UGEL San Martín durante el año 2022. Se trató de un estudio básico, de nivel descriptivo, no experimental, cuantitativo, transversal y correlacional, con una población de 128 trabajadores. Los hallazgos revelaron que el nivel de implementación de la gestión institucional en la UGEL San Martín en 2022 fue alto, con un 53,1 %, mientras que para la dimensión administrativa fue del 57,0 %, para la dimensión pedagógica fue del 51,6 % y el nivel de implementación de la calidad del servicio fue alto, con un 66,4 %. En cuanto a las dimensiones específicas, se obtuvo un 64,1 % para los elementos tangibles y un 67,2 % para los elementos intangibles. Se concluyó que existe una relación significativa moderadamente baja entre la gestión institucional y la calidad del servicio en la UGEL San Martín en 2022, donde el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) asumió un valor de 0,534 y el coeficiente de determinación fue igual al 28,52 %, lo que indica que el 28,52 % de los resultados en calidad educativa dependen de la gestión institucional.

Claros (2022), en su trabajo de maestría *Gestión Administrativa y Calidad de Atención en la Red de Salud Alto Amazonas, 2022*, tuvo como objetivo general demostrar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en la red de salud. Esta fue de tipo básica, de diseño no experimental, descriptivo correlacional, con una población de 234 usuarios y una muestra de 120. Los resultados obtenidos fueron: Nivel

de gestión administrativa regular con el 54 %, la calidad de atención fue de nivel medio con el 47 %. Se concluye que existe relación entre las variables, con un Rho de Spearman de 0,913, correlación positiva alta y un sig. 0,001. Y que la Gestión Administrativa influye con el 83,36 % en la Calidad de Atención.

Villar (2022) en el artículo *La reforma del modelo de gestión institucional como instrumento para la garantía de la sostenibilidad del sistema de seguridad social*, tuvo como objetivo hacer un análisis de situación de la seguridad Social, sus reformas planteada al actual modelo de gestión institucional en el Perú sobre el sistema de Seguridad Social ha sido un tema recurrente durante décadas. Preocupación de los gobiernos para establecer la Agencia Estatal de Seguridad Social, con el propósito de reemplazar a la mayoría de las entidades gestoras actuales y servicios comunes, con el fin de llevar a cabo una gestión más efectiva del sistema. Sin embargo, factores como la falta de interés político y social han impedido hasta la fecha la implementación de esta unificación tan necesaria para adaptarse a las demandas actuales de la ciudadanía y garantizar la sostenibilidad del sistema para lograr mejorar la eficacia, eficiencia y calidad en la gestión del sistema.

Vega (2021), en su trabajo de investigación *Gestión institucional y calidad del servicio educativo, según percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz – 2020*, tuvo como objetivo propósito fundamental establecer una relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo. Se trata de una investigación de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel descriptivo de diseño no experimental y correlacional transversal. Finalmente se comprobó la prueba de Rho de Spearman cuyo resultado de coeficiente de correlación fue ($p= 0,445$), y “p” valor = $0,000 < 0,05$. Que permitió concluir, que existe una relación positiva moderada entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo; asimismo se demostró que existen una relación positiva significativa entre las dimensiones: organización educativa, liderazgo, innovación, investigación, evaluación de gestión institucional, entre la calidad del servicio educativo de las escuelas públicas, Huaraz - 2020.

Zavaleta (2021) en su artículo *Análisis de la gestión institucional en las unidades académicas de la Policía Nacional – Perú*, tuvo como objetivo analizar la gestión institucional en las unidades académicas de la Policía Nacional del Perú, considerando que es crucial para la formación de nuevas generaciones de educandos, incluido el caso de futuros agentes policiales que sirven a la sociedad para preservar los derechos ciudadanos. Se utilizó el Método Mixto, con análisis documental y entrevistas; la muestra fueron los asesores, funcionarios y alumnos destacados, a la vez se realizó una encuesta a los alumnos próximos a egresar. Se realizó un estudio que examinó la gestión institucional en las unidades académicas de la Policía Nacional del Perú (UA-PNP). Los resultados revelaron deficiencias significativas en la gestión institucional debidas principalmente a la ausencia de planeamiento, aplicación inadecuada de la estrategia y uso ineficiente de los recursos, lo que afecta a la calidad de la formación policial, el buen servicio a la sociedad y la buena imagen institucional. Finalmente, se llegó a la conclusión de que la gestión institucional es una herramienta fundamental para impulsar la dirección de la institución hacia el logro de los objetivos y metas organizacionales.

Ezeta (2021), en su trabajo de investigación *Gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 5082 Sarita Colonia de la Región Callao*, tuvo como objetivo hallar la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 5082 Sarita Colonia de la Región Callao. Se empleó un enfoque cuantitativo con un diseño correlacional no experimental de corte transversal. La población fue de 441 padres de familia, siendo la muestra de 94; se diseñaron instrumentos validados por expertos, se evaluó su validez y confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Se aplicaron cuestionarios con 30 preguntas utilizando una escala Likert para ambas variables. Los resultados fueron una Rho de Spearman de 0,893 y un sig. 0,000. Por el cual les permitieron establecer las relaciones entre las variables y generar conclusiones relevantes para mejorar la gestión y la calidad de los servicios en la institución educativa, no así con la dimensión Liderazgo educativo.

Hidalgo (2020), en su trabajo de investigación *Gestión institucional y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa FAP -Manuel Polo Jiménez, UGEL 7, Santiago de Surco – Lima, 2019*, tuvo como objetivo general determinar la relación entre

la gestión institucional y la calidad del servicio educativo. El método empleado es el hipotético deductivo, de tipo básico y de nivel correlacional, la población estuvo conformada por 100 docentes y la muestra 80 y la técnica la encuesta. Los resultados obtenidos fueron una relación estadísticamente significativa alta de un ($r_h = 0,859$, $p < 0,05$) y directamente proporcional entre la gestión institucional y la calidad del servicio. Igualmente, con sus dimensiones son correlaciones altas.

López (2020), en su trabajo de investigación *Gestión y Calidad de los Servicios de Salud del Centro de Salud Posope Alto. Chiclayo*, tuvo como objetivo general conocer los niveles de gestión y calidad de los servicios de Salud del Centro de Salud Posope Alto. Se trata de una investigación de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptiva; tuvo como población fue de 480 usuarios y muestra 80. Se concluye que el nivel de Gestión predominante fue regular con el 69,7 %, igualmente de un nivel regular para las dimensiones planificación, organización dirección y control con porcentajes de 57,1 % y en cuanto a sus dimensiones sus resultados fueron: Fiabilidad, regular con el 56,3 %; Capacidad de respuesta, regular con el 80,2 %; Seguridad bueno con el 43,8 %.; Empatía buena con el 60,4 % y Elementos tangibles regular con el 65,6 %.

2.1.3. Nivel regional

Mamani (2022) con su trabajo de investigación titulado *Gestión Pública y Prestación de Servicios de Calidad en Medicina Preventiva y Salud Pública en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna, 2019-2020*, tuvo como objetivo general determinar la relación entre sus variables principales, surge ante las demandas de los pacientes de dicho hospital. El estudio se basa en una investigación cuantitativa, descriptiva y correlacional, con un diseño no experimental para comprender a fondo los problemas y obtener resultados coherentes. La población está constituida 1500 y una muestra de 106 personas constituidas por médicos, enfermeras, obstetras, técnicos, personal administrativo y pacientes. Sus resultados son eminentemente descriptivos. Estableciendo como conclusión general, que la gestión pública reflejan como muy adecuado con un 67 % de respuestas cualitativas y otro 97 % de la categoría cuantitativa y dicotómica con un 97 %.

Daga (2022), en su trabajo de investigación *Gestión administrativa y calidad de servicios del Ministerio Público-Distrital Fiscal de Tacna, año 2020*, tuvo como objetivo determinar la incidencia de la Gestión administrativa en la calidad del servicio. Se trata de una investigación básica, diseño descriptivo correlacional y el método de la investigación es de tipo no experimental; con una muestra de 56 fiscales. Respecto a los resultados se obtuvo un alto nivel de Gestión Administrativa y un alto nivel de Calidad de Servicios a través del coeficiente de correlación de Pearson $r = 0,41$, además la prueba de independencia Chi-cuadrado con un $p = 0,00$ menor al $0,05$ demuestra que, a mayor nivel de Gestión Administrativa (Variable Independiente), mayor nivel de Calidad de Servicios (Variable Dependiente).

Chávez (2022), en su tesis de maestría *Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio del Programa de Complementación Alimentaria – PCA de los Comedores Populares del Distrito de Sullana, Piura –2021*, tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria (PCA). Estudio de enfoque cuantitativo de corte transversal no experimental, la muestra estuvo constituida de 157 madres del PCA. Resultados: Existe una influencia significativa alta ($Rho = 0,625$; $p < 0,05$) de la gestión administrativa en la calidad de servicio, de la misma forma esta última variable es influenciada por las dimensiones planificación ($Rho = 0,259$; $p < 0,05$), organización ($Rho = 0,421$; $p < 0,05$), dirección ($Rho = 0,457$; $p < 0,05$) y control ($Rho = 0,665$; $p < 0,05$).

Torres (2021), en su tesis *Influencia de la gestión municipal en la calidad del servicio del transporte urbano en la Provincia de Tacna, Año 2021*, tuvo como objetivo principal determinar la influencia de la gestión municipal en la calidad del servicio de transporte urbano en la provincia de Tacna en 2021. Se trata de una investigación de tipo puro, con un diseño no experimental y un alcance explicativo. Los datos recopilados son de corte transversal, con una muestra de 382 ciudadanos encuestados utilizando un cuestionario como técnica. Los resultados indican que el 72,5 % percibe como regular la gestión municipal bajo la actual administración, destacando la necesidad de mejorar la "Gobernabilidad democrática". Asimismo, el 71,2 % considera como regular la calidad

del servicio de transporte urbano en la ciudad, identificando la "Seguridad" como área de mejora.

Se concluye que la gestión municipal influye en la calidad del servicio de transporte urbano en Tacna, respaldado por un valor significativo de chi-cuadrado (185,949; $p = 0,000$) y un coeficiente de Nagelkerke pseudo R^2 de 0,551. Además, se evidencia que cada dimensión de la variable "Gestión municipal" influye en la variable "Calidad del servicio del transporte urbano".

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1. *Gestión institucional*

2.2.1.1. Definición. Etimológicamente, el vocablo gestión procede del latín “gestus”, que significa: actitud, gesto, movimiento del cuerpo.

Además, el concepto de “gestión” se relaciona con los elementos y procedimientos organizativos. Derivada del término en inglés o francés "management", su traducción al castellano como administración y al francés como dirección y gestión empresarial, se centra en mejorar la calidad de los procesos.

La gestión institucional es denominada como la administración de los recursos que posee una institución educativa. Esto, con el fin de lograr determinados objetivos planteado por la organización (Euroinnova, 2024).

La gestión institucional se enfoca en concebir, establecer y trazar las estrategias que guiarán a las organizaciones para alcanzar su misión, visión, estándares de calidad, directrices y objetivos estratégicos. El primer paso crucial de la gestión institucional es la planificación, que implica la creación de un plan estratégico que defina los principios rectores que dirigirán la gestión de la institución, alineados con su misión y visión. Es esencial que este plan contemple los planes de acción o Planes Operativos de Área (POA) de la institución para cumplir con el Plan Estratégico Institucional (Alvarado A. , 2024).

Ascorbe (2023) en su investigación aporta lo siguiente:

El principal resultado de la investigación es que la gestión institucional se encuentra en un nivel regular, debido a que no se han desarrollado políticas y normativas institucionales adecuadas. Además, el nivel de atención fue regular (67,9 %), lo que significa que los pacientes no están completamente satisfechos con la atención que reciben. Estos resultados sugieren la necesidad de mejorar la gestión institucional y la atención a los pacientes para mejorar la calidad del servicio.

Peralta et al. (2023), en su artículo de revisión entre sus conclusiones, se recoge lo siguiente:

La revisión de la literatura ha permitido establecer que la gestión administrativa en unidades educativas es crucial para el progreso de las instituciones educativas, **fundamentada en una adecuada planificación, organización, dirección y control**. Asimismo, implica la capacidad de identificar necesidades y requisitos, así como definir la estructura jerárquica y responsabilidades del personal subordinado, en consonancia con los objetivos y recursos disponibles. Esta competencia requiere habilidades de liderazgo, empatía, comunicación efectiva, asertividad y, especialmente, la motivación del equipo.

Naranjo et al. (2022), en su artículo, manifiesta lo siguiente:

Los resultados revelaron que la mayoría de los gerentes o propietarios de Pymes poseen buenos conocimientos en gestión administrativa, aunque presentan ciertas deficiencias en el factor de organización. Por otro lado, el factor de control obtuvo la puntuación más alta. Estos hallazgos subrayan la importancia de una gestión administrativa efectiva para optimizar el rendimiento empresarial, destacando la necesidad de una capacitación adecuada para los responsables de estas empresas.

La variable gestión institucional, según Zavaleta (2021), es fundamental, es un factor clave para mejorar el rendimiento organizacional y alcanzar las metas establecidas.

Un desafío significativo al que se enfrentan las organizaciones es la administración eficaz de sus recursos para cumplir con sus objetivos.

Flores y Núñez (2021), en su artículo, concluye que en lo relacionado a la gestión institucional mayormente no se cumple adecuadamente en todas las instituciones, igualmente la aplicación sistemática de la gestión por procesos y los lineamientos establecidos por la normativa vigente en referencia a las políticas de modernización del Estado.

De acuerdo a Rodríguez et al. (2020), la gestión administrativa como el elemento y aspecto que une las diversas fases del proceso administrativo para promover el desarrollo empresarial y social en los últimos años.

Gómez et al. (2020) concluyen que la aplicación de una adecuada gestión administrativa es fundamental para brindar un servicio de calidad y se reafirmó la eficacia del método SERVQUAL para evaluar la satisfacción de los usuarios.

Laguna et al. (2020) presentan una propuesta de gestión institucional para mejorar el sistema de atención. La propuesta de gestión institucional busca reducir el tiempo en el proceso de atención de pacientes, mejorar la gestión de pacientes, mejorar la eficiencia de atención de pacientes de urgencia, aumentar la satisfacción del usuario y mejorar la calidad de vida del paciente.

Vivanco (2020) enfatiza que la gestión institucional eficaz en la asistencia sanitaria es fundamental para la creación de un sistema de prestación de asistencia sanitaria de alto rendimiento. Asimismo, es importante considerar factores como la **planificación, organización**, que consiste en establecer una estructura para distribuir recursos tecnológicos, financieros, información y materiales para el desarrollo de su trabajo y alcanzar las metas planificadas. Además, la **dirección** incluye el uso de programas específicos para dirigir los esfuerzos hacia las metas planificadas a través de la comunicación, motivación y liderazgo. Finalmente, el **control** se refiere a la tarea

programada de acuerdo con la estrategia planificada, resuelve problemas y evalúa para un mejor proceso de toma de decisiones (Vivanco, 2020).

López (2019), por su parte, refiere que "la implementación de un sistema de gestión de calidad es esencial para asegurar la mejora continua en la prestación de servicios institucionales" (p. 73).

También, la gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera (Escudero, 2011); asimismo, la gestión es el proceso de diseñar y conservar un ámbito en el cual, haciendo un trabajo en equipos, las personas cumplan eficientemente fines específicos (Koontz et al., 2012).

La gestión educativa institucional está directamente relacionada con la calidad educativa. Los requisitos fundamentales para brindar una educación de calidad incluyen la planificación, la organización, la dirección y el control (Cedeño y Sotomayor, 2020).

Considerando el *Manual de gestión para directores de IE del Ministerio de Educación* (Minedu, 2011), la gestión institucional significa impulsar la conducción de la institución educativa hacia determinadas metas, a partir de los cuatro procesos de la administración general: 1. Planificación 2. Organización 3. Dirección 4. Control

Las funciones administrativas (dimensiones). Las funciones administrativas, según Chiavenato (2021), algunos autores, desde clásicos, lo integran como parte de la variable gestión institucional o gestión administrativa o simplemente gestión, son las siguientes:

a. La planeación. Consiste en establecer de forma anticipada los objetivos a ser realizados y cuál es el camino para llevarlos a cabo. Las empresas no improvisan, establecen las metas que quieren alcanzar, las acciones que deben tomarse, el tiempo y cómo deben dichas acciones, además de definir el orden en que se desarrollarán (Chiavenato, 2021).

La planificación es una antelación proyectiva de los directivos para poder edificar una estrategia que les permita lógicamente alcanzar las metas, no se basan en corazonadas o cosas ilógicas, los planes que se efectúen estarán basados en los objetivos de la organización, y establece el proceso a seguir además de la correcta administración de los recursos, que se requieren para lograr la meta trazada y la misión de la organización.

b. La organización. Es la segunda función administrativa, comprende en la acción de organizar, e integrar los recursos con los que se ejecutan los procesos, organizar significa establecer las actividades para poder lograr las metas trazadas durante la planeación, se deberán asignar las tareas y cargos a trabajadores específicos. La organización puede estructurarse en tres niveles, organización global, departamental y de tareas y operaciones (Chiavenato, 2021).

c. Dirección. La tercera función administrativa, una vez establecidas las actividades en la organización, estas actividades se deben realizar, se ha determinado la dirección para realizar las actividades, se refiere a la forma en que se dirige a las personas para guiarlas al logro de las metas planteadas. Esto incluye construir canales de comunicación adecuados, así como motivar a quienes forman parte de la organización (Chiavenato, 2021).

d. Control. Constituye la cuarta función de la administración, consiste en verificar que los resultados de las fases anteriores sean lo más cercano a los objetivos y metas establecidas en la definición de estándares, la observación de desempeño, la comparación de desempeño con los estándares definidos y las acciones de corrección, en forma cíclica. El control se puede estructurar de forma global, departamental y operacional (Chiavenato, 2021).

También se puede definir el control como un proceso de seguimiento y ajuste del progreso del trabajo. Es importante que siempre se realicen pruebas porque esa es la única forma de determinar si el desarrollo del trabajo realmente va según lo planeado. Cuando se controla adecuadamente, asegura que cada actividad realizada en las áreas de la

empresa contribuya efectivamente al logro de los objetivos fijados (Robbins y Judge, 2017).

Funciones administrativas según autores. También es importante destacar como se aprecia en la tabla adjunta, cómo, desde los autores clásicos, las funciones administrativas han variado, como lo muestra Chiavenato de una manera más objetiva.

Tabla 1
Funciones administrativas según autores

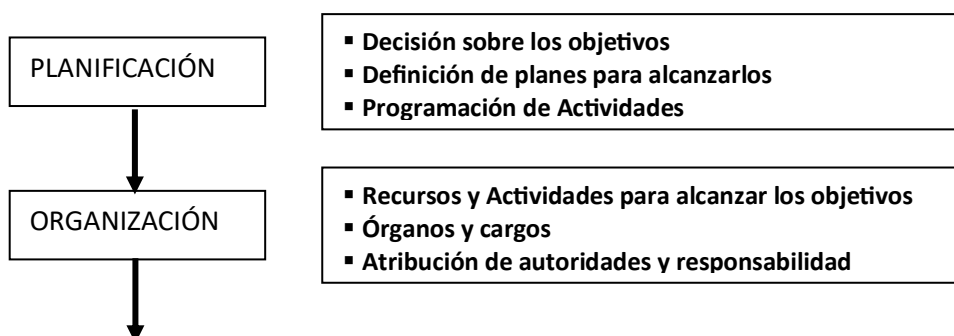
Henri Fayol	<u>Lyndall F. Urwick</u>	Luther Gulick	<u>Koontz Y Q'Donnell</u>	William H. Newman	Ernest Dale
Planeación	Investigación Previsión Planeación	Planeación	Planeación	Planeación	Planeación
Organización	Organización	Organización Administración de personal	Organización	Organización	Organización
Dirección Coordinación	Mando Coordinación	Dirección Coordinación Información Presupuesto	Designación de personal Dirección	Liderazgo	Dirección
Control	Control		Control	Control	Control

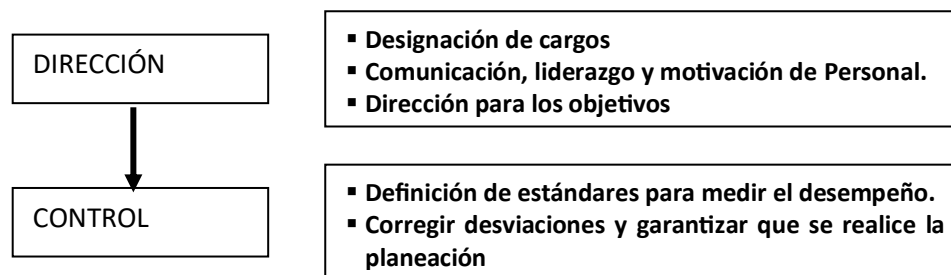
Nota. Funciones administrativas según diversos autores clásicos

Fuente: (Chiavenato, 2021)

Estas funciones en conjunto forman el proceso administrativo que está conformado por cuatro funciones administrativas: Planificación, Organización, Dirección y Control.

Figura 1
Dimensiones de la gestión administrativa





Nota. Esta figura muestra las dimensiones de la variable Gestión Administrativa

2.2.1.2. Dimensiones de la gestión institucional. Otra manera de Operacionalizar la variable Gestión institucional es la que plantea Daft (2016) destaca las siguientes dimensiones de la gestión institucional:

- **Estructura organizativa:** Esta dimensión se relaciona con el diseño y la configuración de la estructura organizativa de la institución. Incluye aspectos como la división del trabajo, la asignación de responsabilidades, la claridad de los roles y la comunicación interna. Una estructura organizativa efectiva permite una coordinación adecuada y una distribución eficiente de los recursos. Es necesario tener en cuenta la importancia de diseñar una estructura organizativa adecuada para una gestión institucional efectiva. Esto implica determinar la división del trabajo, la coordinación entre departamentos, la jerarquía de autoridad y la comunicación interna.
- **Liderazgo:** Esta dimensión se refiere a la capacidad de los líderes institucionales para establecer una visión clara, formular metas y objetivos estratégicos, y dirigir y motivar al personal hacia la consecución de esos objetivos. Implica tomar decisiones estratégicas, establecer políticas y crear un ambiente propicio para el éxito de la institución. Examina la importancia del liderazgo efectivo en la gestión institucional y cómo los líderes influyen en el logro de los objetivos institucionales. También discute los procesos de toma de decisiones, incluyendo la planificación estratégica, la asignación de recursos y la resolución de problemas.

- **Cultura organizativa:** Esta dimensión se relaciona con los valores, normas y creencias compartidos dentro de la institución. Incluye aspectos como la ética, la transparencia, la comunicación abierta, la innovación y el enfoque en el cliente. Una cultura organizativa sólida y coherente crea un entorno favorable para el éxito y la adaptación institucional. Destaca la relevancia de la cultura organizativa en la gestión institucional. La cultura organizativa incluye los valores, las normas y las creencias compartidas que influyen en el comportamiento y la forma de trabajo de los miembros de la institución.
- **Gestión del talento:** Esta dimensión se centra en la gestión de las personas dentro de la institución. Incluye actividades como el reclutamiento, la selección, el desarrollo, la motivación y la retención del personal. Una gestión del talento eficaz implica la creación de un entorno laboral favorable, la identificación y el desarrollo de habilidades clave, y la promoción de la colaboración y el trabajo en equipo. Analiza la importancia de la gestión del talento en la gestión institucional. Esto abarca el reclutamiento, la selección, la capacitación, el desarrollo y la retención de personal competente y comprometido.

La nueva gestión pública. La "Nueva Gestión Pública" en el Perú, como filosofía administrativa, fundamenta su argumentación en la relevancia de los cambios culturales para el logro de resultados, se caracteriza por varios enfoques clave que buscan mejorar la eficiencia y eficacia de las instituciones públicas, esto implica la redefinición de roles de los actores de la administración pública, priorizando la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos y la transparencia en la gestión gubernamental. Algunos de los enfoques relevantes incluyen (Andia, 2017).

Resumen de los Enfoques de la Nueva Gestión Pública en el Perú. Se recoge de Andia (2017), de su libro *Manual de gestión pública, los enfoques de la nueva gestión pública*, los que en forma resumida se presentan a continuación:

- 1) **Reinvención del gobierno:** Este enfoque se centra en la reestructuración de las entidades gubernamentales para operar de manera más eficiente, adoptando prácticas del sector privado como la descentralización, la competencia interna y la orientación al cliente.
- 2) **Paradigma posburocrático:** Propone un cambio en la forma de gestionar las organizaciones públicas, alejándose de la burocracia tradicional hacia una gestión más ágil, flexible y orientada a resultados.
- 3) **Creación del valor público:** Se enfoca en la generación de valor para los ciudadanos a través de la mejora continua de los servicios públicos, la innovación en la gestión y la adaptación a las necesidades cambiantes de la sociedad.
- 4) **Gestión por proceso:** Este enfoque busca organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de las entidades públicas de manera transversal, contribuyendo al logro de sus objetivos mediante una gestión más eficiente y orientada a resultados.
- 5) **Gestión por Resultados (BID-CLAD):** Se basa en el establecimiento de metas claras y medibles para evaluar el desempeño de las instituciones públicas, promoviendo una cultura de rendición de cuentas y orientación hacia resultados concretos.

Enriquecimiento de los modelos de gestión institucional o administrativa.

Para fortalecer las bases teóricas de la gestión institucional, puedes incluir algunos modelos adicionales que complementen tus referencias actuales:

- 1) **Modelo de proceso administrativo:** Introduce los conceptos de planificación, organización, dirección y control, proporcionando un marco estructurado para la gestión (CERTUS, 2021).

- 2) **Modelo de mejora continua (PDCA):** Basado en el ciclo Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, promueve la constante revisión y mejora de los procesos (Martins, 2024).
- 3) **Modelo de gestión por competencias:** Enfocado en identificar, desarrollar y evaluar las competencias del personal, contribuyendo a la eficiencia organizativa (Ruiz, 2015).
- 4) **Modelo de gestión estratégica:** Integrando la planificación estratégica con la gestión diaria, busca alinear los objetivos institucionales con la misión y visión. (Romero, 2004).

2.2.2. *Variable calidad del servicio*

2.2.2.1 Definiciones. La calidad en servicios de salud según la Organización Mundial de Salud (2024) consiste en lo siguiente:

Garantizar y asegurar a todos los pacientes sin importar su condición, género, etnia o discapacidad reciban una atención personalizada y acorde a sus necesidades, todo esto en conjunto con grandes procesos de diagnóstico, prevención, rehabilitación y tratamiento. Es decir, la calidad de servicio de salud permite medir y evaluar el grado de satisfacción de un usuario desde su ingreso a un centro médico o durante el transcurso de sus visitas médicas.

Es más, según la OMS (2024), la atención sanitaria de calidad se puede definir de diversas formas, aunque existe un consenso creciente sobre cómo debe ser del siguiente modo:

Eficaz, seguro y centrado en las personas. Para aprovechar los beneficios de una atención médica de calidad, los servicios de salud deben ser opcionales, equitativos, integrados y eficientes. Esto significa reducir los tiempos de espera, eliminar desigualdades en la calidad de la atención debido a factores como el género, la etnia, la ubicación geográfica y la situación socioeconómica, ofrecer

todos los tipos de servicios de salud a lo largo de la vida y maximizar el uso de los recursos disponibles mientras evita el desperdicio.

Lewis et al. (2023), en una de sus conclusiones de su artículo referidos al estudio sobre la calidad del servicio de salud en 2929 establecimientos en seis países de ingresos bajos y medios, concluye lo siguiente:

Los establecimientos de salud con mejor desempeño se caracterizan por una buena administración y líderes que pueden involucrar al personal y a los miembros de la comunidad. Los gobiernos deben buscar a los mejores del personal para identificar prácticas escalables y condiciones de éxito que puedan mejorar la calidad de la atención primaria en general y disminuir las brechas de calidad entre los centros de salud.

De acuerdo a Portovial (2022), la calidad del servicio se refiere a un conjunto de indicadores que permiten evaluar las condiciones en las que se presta el servicio a los usuarios.

Mamani (2022), en su artículo, indica lo siguiente:

Nuestros resultados sugieren que aquellos establecimientos de salud con un desempeño superior exhiben una buena administración y liderazgo capacitados para implicar al personal y a la comunidad. Por lo tanto, los gobiernos deberían buscar a estos ejemplares para identificar prácticas escalables y condiciones favorables que podrían mejorar la calidad de la atención primaria en general y minimizar las brechas de calidad entre diferentes centros de salud.

Evrin et al. (2022) enfatizan en su artículo lo siguiente:

Los hallazgos muestran que los temas principales de la investigación en servicios se enfocan en la satisfacción del cliente, la excelencia del servicio, la lógica del servicio dominante, los fundamentos metodológicos, la orientación al mercado y la interacción de servicios. Además, se menciona un área periférica que podría ganar relevancia en el futuro, que es la tecnología.

Los consumidores estarán más satisfechos por la calidad del servicio además de una buena presentación del servicio ayudará a superar errores y detectar cualquier asistencia adicional (Cevallos-Mejía y Rivadeneira-Barreiro, 2020).

Gómez y Soto (2021), según la investigación realizada, sostienen lo siguiente: El modelo Servqual es el más utilizado para evaluar la calidad de servicio en instituciones educativas de diferentes niveles, tanto privadas como públicas. Este modelo se basa en cinco dimensiones para medir la calidad de servicio y se aplica ampliamente en diferentes áreas, tanto privadas como públicas. Además, se desarrolla basándose en dimensiones (Tangibilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía) que analizan la percepción y expectativas de los clientes; sin embargo, se encontró más información cualitativa con respecto a la calidad de servicio y poca información cuantitativa referido al modelo Servqual.

Angamarca et al. (2020) sostienen que la calidad no es exclusiva de los lujos, sino que se centra en cumplir con las expectativas del cliente dentro del servicio ofertado.

Homenga (2020), en el capítulo 11 de *Medición de la calidad de los servicios de Salud*, puntualiza lo siguiente:

La calidad puede ser conceptualizada de diversas maneras y está influenciada por múltiples factores. Se aplica a todos los procesos operativos en el ámbito de la atención médica y está estrechamente relacionada con el rendimiento individual del personal, así como con los resultados globales del desempeño organizacional. Los atributos de cualquier entorno de práctica de enfermería tienen un impacto significativo en la calidad de la atención brindada. La capacidad para evaluar la calidad de los servicios ofrecidos depende en gran medida de la disponibilidad y la naturaleza de los datos a los que se puede acceder y analizar.

Kotler (2000) sostiene que existen múltiples interpretaciones sobre el concepto de calidad; sin embargo, se puede entender como la excelencia a nivel industrial al buscar maximizar beneficios mediante la satisfacción del cliente. Esta postura se alinea con la

propuesta en este estudio de investigación, que aboga por que las entidades gubernamentales garanticen servicios equitativos y uniformes para satisfacer las necesidades individuales de todos los ciudadanos.

López (2020) define a la calidad de servicio del siguiente modo:

Como la identificación y satisfacción de las necesidades de los clientes, se podría decir que la calidad está descrita como una forma de actitud, vinculada pero no igual a la satisfacción, esta resulta de la comparación de las expectativas con el desempeño.

Un sistema de gestión de calidad es un conjunto de estándares, procesos y procedimientos necesarios para planificar y ejecutar las actividades clave de una organización, como la producción, el desarrollo y el servicio, en áreas que pueden afectar la capacidad de la organización para satisfacer las necesidades del cliente, tal como lo explican (Gallegos y Gallegos, (2022).

Morales y Hernández (2004), en su artículo acerca de la calidad de servicio, señalan lo siguiente:

Definir la calidad como el nivel en que se cumplen o no las expectativas de los usuarios implica considerar elementos subjetivos vinculados a las percepciones de las personas que utilizan el servicio. Esta definición se fundamenta en la percepción y satisfacción de las expectativas de los clientes, lo cual resulta crucial para comprender sus necesidades y deseos. No obstante, es importante reconocer que esta evaluación es la más compleja, dado que los individuos pueden valorar de manera diferente diversos aspectos del producto o servicio, y resulta desafiante medir las expectativas cuando los propios usuarios desconocen en ocasiones sus propias expectativas, especialmente ante productos o servicios de uso poco frecuente.

La gestión de la calidad se refiere a una herramienta empresarial estratégica que se encarga de gestionar y controlar todos los procesos organizativos, incluyendo los financieros y contables, según lo señalado por Molnar y Correia (2019).

Lezcano y Cardona (2018), en su artículo Evaluación de la Calidad de los Servicios Médicos según dimensiones del SERVQUAL en un hospital de Colombia, refieren lo siguiente:

El propósito de este estudio fue analizar la calidad de la atención en los servicios de salud a través de las dimensiones del SERVQUAL y sus factores asociados. En Colombia, la medición de la calidad percibida por el usuario es un criterio fundamental en el sistema obligatorio de garantía de la calidad de la atención en salud. El SERVQUAL se destaca como el instrumento más ampliamente utilizado a nivel mundial con este propósito. Se llevó a cabo un estudio longitudinal que incluyó una evaluación psicométrica, donde se aplicó la escala SERVQUAL.

Concluyen que los resultados indican que el SERVQUAL es aplicable en la población colombiana debido a su sólido desempeño psicométrico. Aunque la valoración general de la calidad fue insatisfactoria, excepto en urgencias, estos hallazgos son relevantes para futuras investigaciones y acciones de mejora.

2.2.2.2. Factores que influyen en la calidad de servicio al ciudadano. Según Pierre y Langeard (1989), existen factores que influyen en la calidad de servicio al ciudadano siendo estos cuatro: Elementos que aportan tangibilidad al servicio. Parte primordial para la comodidad y desarrollo que la entidad y el mobiliario estén bien diseñados:

- **Elementos que aportan fiabilidad al servicio.** Los funcionarios deben tener vocación de servicio lo cual les haga entender el desarrollo de un servicio de calidad y resulte una buena satisfacción del cliente.
- **Elementos que aportan capacidad de respuesta al servicio.** Los servicios cambiantes deben amoldarse a las circunstancias que generen cualquier tipo de problema.

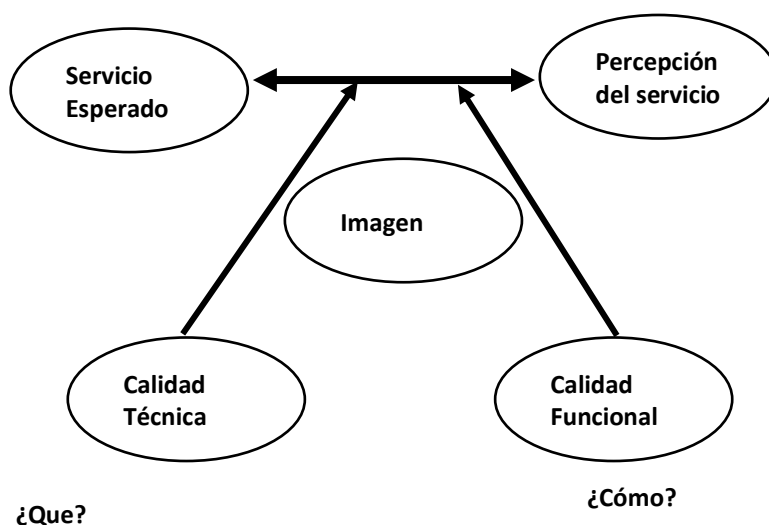
- **Elementos que aportan seguridad al servicio.** Dentro de las capacidades que tiene una entidad de servicio se encuentra la seriedad y credibilidad del establecimiento que va tener como respuesta rápida de la satisfacción del usuario.

Modelos de medición de la calidad de servicio al ciudadano. Duque (2005) menciona que existen muchos modelos para medir la calidad de servicio del cuales destacan el modelo Nórdico y modelo americano (pp. 71-72).

a) Modelo Nórdico: Este modelo fue creado por Grönroos (1994), es decir, dicho autor relaciona la calidad con la imagen corporativa de la organización como podemos apreciar en el gráfico, que el éxito se logra un vez que se han cubierto las necesidades básicas lo que se define en la calidad de servicio que se aprecian según los estudios de evaluación que se hacen a través de la calidad de servicio de este y si realmente alcanza una satisfacción que llene las expectativas del cliente. Esta satisfacción influye directamente en el cliente el cual que aprovecha la calidad técnica a través de las diferentes herramientas que utiliza la institución, así como el efecto de la calidad funcional que satisface a través de su servicio.

Figura 2

Modelo Nórdico



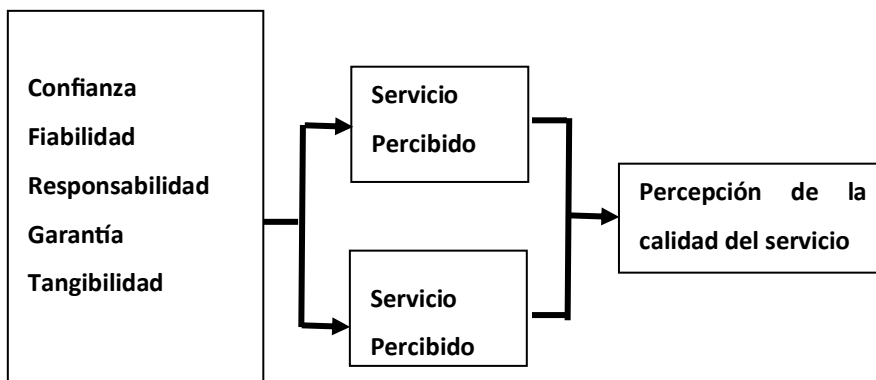
Nota. Esta figura muestra el esquema del Modelo Nórdico, donde se muestra la relación entre la calidad y la imagen y la satisfacción que otorgas los demás elementos.

b) Modelo americano: Este modelo americano fue estudiado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) que lo denominaron SERVQUAL.

A partir del modelo de las CAPS de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), los mismos autores, en 1994, desarrollaron un modelo que permitiese cuantificar la calidad del servicio llamado SERVQUAL.

El origen de este modelo fue el estudio de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), así como los estudios posteriores de los mismos autores. En estos trabajos, los investigadores profundizaron en los componentes o dimensiones de la calidad del servicio percibido.

Es indudablemente la estrategia más comúnmente empleada, ya que incorpora una variedad de elementos con el fin de mejorar la calidad del servicio. Se considera fundamental tener en cuenta las expectativas y percepciones de los ciudadanos para garantizar un óptimo desarrollo del servicio, enfocándose en la ejecución, atención y accesibilidad de los servicios mediante un lenguaje sencillo y comprensible para el usuario. Todo esto se resume en cinco dimensiones: confianza, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta ante situaciones imprevistas y tangibilidad a través de las instalaciones, equipos y personal, con el objetivo de ofrecer un servicio excelente y satisfacer plenamente al cliente.

Figura 3*Modelo SERVQUAL*

Nota. Esta figura muestra las dimensiones, según el modelo SERVQUAL, la que permite medir la percepción de la calidad recibida.

Por tanto, el modelo nórdico centra su imagen corporativa en la calidad percibida por el cliente, alcanzada cuando este experimenta completa satisfacción. Por contraste, el Modelo Americano examina áreas clave para introducir correcciones y proponer estándares de servicio para la calidad. Ambos enfoques incluyen recopilación y agrupación de cinco atributos fundamentales de la calidad del servicio: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

2.2.2.3. Dimensiones de la variable calidad del servicio. Desde una perspectiva pragmática, Drucker (1990) establece cinco niveles de evaluación del desempeño de una organización. La mayoría de los clientes utilizan, según Drucker, cinco dimensiones para llevar a cabo dicha evaluación, las mismas que son concordantes con el modelo SERVQUAL. Lo que concuerda con Parasuraman, junto con Zeithaml y Berry (1988). Estas dimensiones son fundamentales para comprender cómo los clientes organizan mentalmente la información sobre la calidad del servicio y son relevantes en diversos sectores como servicios financieros, educativos, seguros, entre otros. Estas dimensiones son las siguientes:

- **Fiabilidad:** Se refiere a la capacidad de la empresa o proveedor de servicios para brindar el servicio prometido de manera precisa y confiable. Implica la habilidad de cumplir las promesas hechas a los clientes y realizar las tareas de manera precisa, consistente y sin errores.
- **Capacidad de respuesta:** Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo.
- **Seguridad:** Hace referencia a la percepción de los clientes acerca de la seguridad y la confianza que tienen al utilizar el servicio. Incluye aspectos como la protección de la información personal, la garantía de transacciones seguras y la ausencia de riesgos o peligros físicos.
- **Empatía:** Se relaciona con la capacidad de los empleados para comprender y responder a las necesidades emocionales de los clientes. Implica mostrar comprensión, atención y cuidado hacia los clientes, así como brindar un trato personalizado y adaptado a sus necesidades individuales.
- **Elementos tangibles:** Esta dimensión se refiere a los aspectos físicos y materiales asociados con la prestación del servicio. Incluye elementos tangibles como las instalaciones, el equipamiento, la apariencia del personal y otros aspectos visibles que pueden influir en la evaluación de la calidad del servicio.

Validación del instrumento para medir la calidad de atención. Alvarez (2022) realizó una investigación tipo descriptiva y correlacional aplicando la modalidad de investigación cuali-cuantitativa. El instrumento utilizado en la sección cuantitativa fue el cuestionario SERVQUAL, el análisis se realizó mediante el software estadístico SPSS versión 25. La conclusión primera fue: Los instrumentos empleados en esta investigación

evidenciaron la fiabilidad del análisis estadístico realizado, lo cual valida los resultados como adecuados para ser reproducidos en el proyecto de investigación definitivo.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Atención intramural:** se refiere a los servicios prestados dentro de una organización o institución, como hospitales, universidades o empresas, para sus propios trabajadores, estudiantes o clientes internos. Esta definición no se encuentra directamente en los resultados de búsqueda proporcionados, pero se extrapola de la información disponible sobre atención sanitaria intramural y servicios educacionales internos (Metrosalud, 2024).
- **Atención extramural:** Es la atención que se ofrece a la población en espacios no destinados a salud o espacios de salud de áreas de difícil acceso que no cuentan con servicios quirúrgicos habilitados. Estos espacios son acondicionados temporalmente para el desarrollo de las actividades y procedimientos específicos. Los prestadores que ofertan esta modalidad, cuentan con un domicilio que permite su ubicación por parte de los usuarios y la Entidad Departamental o Distrital de Salud (Metrosalud, 2024).
- **Calidad de la atención en salud:** Provisión de servicios accesibles y equitativos, con un nivel profesional óptimo, que tiene en cuenta los recursos disponibles y logra adhesión y satisfacción a los usuarios (Minsalud, 2024).
- **Capacidad de respuesta:** Rodríguez et al. (2021) en el ámbito de la salud de un hospital se enfoca en la habilidad del equipo médico y administrativo para brindar servicios rápidos y eficaces ante solicitudes de los pacientes. Las bases de esta concepción se encuentran en la literatura académica relacionada con la medicina y la atención sanitaria, especialmente en estudios que evalúan la experiencia del paciente con el sistema de salud.
- **Control:** Consiste en implantar estrategias para comprobar que lo planificado, organizado y ejecutado esté progresando de forma satisfactoria y efectiva hacia el alcance del objetivo, esto permitirá tomar decisiones de sustitución de actividades o de reorientación del proceso, que permitan optimizarlo (Chiavenato, 2021).

- **Dirección:** Implica la capacidad de influir en los demás para que desarrollen ciertas actividades (Chiavenato, 2021).
- **Evaluación:** La define en términos de comparación de resultados obtenidos con patrones de referencia (estándares) para constatar la mejora de la atención a los usuarios, se encuentra en línea con la definición general de evaluación en ciencias de la salud (OMS, 2016).
- **Empatía:** Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro. (RAE, 2024)
- **Establecimiento de Salud:** Entiéndase por establecimientos de salud aquellos que realizan, en régimen ambulatorio o de internamiento, atenciones de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación dirigidas a mantener o restablecer el estado de salud de las personas (OSMAN, 2024).
- **Expectativa del Usuario:** Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí, puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio (MINSAs, 2012).
- **Fiabilidad:** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido. Fiabilidad. - Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido (OMS, 2016).
- **Gestión empresarial:** La gestión empresarial es el proceso estratégico, administrativo y de control frente al manejo de los recursos de la empresa para aumentar su productividad, competitividad, efectividad y eficiencia (Schumpeter, 2019).
- **Gestión institucional:** La gestión empresarial es el proceso de planear, organizar, integrar, direccionar y controlar los recursos (intelectuales, humanos, materiales, financieros, entre otros) de una organización, con el propósito de obtener el máximo beneficio o alcanzar sus objetivos (Chiavenato, 2021).

- **Mejora continua:** Deming (1986) popularizó este concepto: La mejora continua es un concepto que se refiere a la filosofía de gestión que busca incrementar de manera constante la eficiencia y calidad de los procesos, productos o servicios de una organización a través de pequeños cambios incrementales y sistemáticos. Este enfoque promueve la participación activa de todos los miembros de la organización en la identificación y solución de problemas, así como en la implementación de mejoras.
- **Planeación estratégica:** Se refiere a la manera como una empresa intenta aplicar una determinada estrategia para alcanzar los objetivos propuestos (Chiavenato, 2021).
- **Satisfacción del usuario externo:** Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece (OMS, 2016).
- **Toma de decisiones:** La toma de decisiones es fundamental para el organismo y la conducta de la organización. La toma de decisión suministra los medios para el control y permite la coherencia en los sistemas (Kast, 2003).

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1. CARACTERIZACIÓN O TIPO DEL DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. *Enfoque*

La investigación en cuestión adoptó un enfoque cuantitativo, ya que se emplea la recopilación y el análisis de datos para abordar interrogantes de investigación y validar hipótesis predefinidas. Este método se fundamenta en la medición numérica, el conteo y, con frecuencia, en la aplicación de la estadística para precisar patrones de comportamiento en una población de manera precisa (Hernández et al., 2014).

3.1.2. *Tipo*

La presente investigación “es de tipo básica, puesto que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad”(Carrasco Díaz, 2006, p. 43).

3.1.3. *Diseño*

Corresponde al diseño no experimental, dado que ninguna de las variables utilizadas fue alterada, y de corte transversal dado que la información se recabó en un momento en el tiempo. (Hernández, 2014, p. 93).



3.1.4. Nivel de investigación

Se trata de una investigación de Nivel Explicativo “porque el investigador conoce y da a conocer las causas o efectos que han dado origen o han condicionado la existencia y naturaleza del hecho o fenómeno” (Carrasco Díaz, 2006, p. 42).

3.2. POBLACIÓN Y/O MUESTRA DE ESTUDIO

3.2.1 Población

La población de estudio estuvo constituida por todos los usuarios que acuden por servicios de salud a la Dirección Regional de Salud Tacna.

3.2.2. Muestra

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{Z^2 \times P \times Q + E^2 (N - 1)}$$

Donde:

N= Tamaño de la población (380,734)

Z= Nivel de confianza al 95 % (1,96)

P= Probabilidad de éxito (cuando es reconocida p=0,5)

Q= Probabilidad de fracaso o desconocimiento (q=1-p)

E= Margen de error (5 %)

n= 384

De este modo, el tamaño mínimo de la muestra que garantiza una estimación de la correlación con error máximo del 5 % y nivel de confianza del 95 % es de 384 usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna.

Criterios de inclusión: Comprende a las personas que han utilizado los servicios de salud ya sea de forma preventiva o por tratamiento de enfermedades.

Criterios de exclusión: Personas que no han recibido servicio de salud alguna.

3.3. ACCIONES Y ACTIVIDADES PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO

Los datos obtenidos fueron ordenados y tabulados según las variables de estudio. Para la primera parte, se realizó el uso de la estadística descriptiva y para la contratación de hipótesis la estadística inferencial.

3.4. MATERIALES Y/O INSTRUMENTOS

Tabla 2

Ficha técnica 1: Gestión institucional

1. Nombre	: Escala de Gestión institucional
2. Origen	: (Chiavenato, 2021)
3. Dimensiones	: Planeación, Organización, Dirección y Control
4. Número de Ítem	: 20
5. Modo de Aplicación	: Individual
6. Población Objetiva	: usuarios
7. Tiempo de Aplicación	: 15 min.

Tabla 3

Ficha técnica 2: Calidad del servicio

1. Nombre	: Calidad del Servicio
2. Autor	: (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988)
3. Dimensiones	: Confiabilidad, responsabilidad, empatía, seguridad, tangibilidad
4. Número de Ítem	: 22
5. Modo de aplicación	: Individual
6. Población objetiva	: Usuarios
7. Tiempo de aplicación	: 15 min.

3.5. TRATAMIENTO DE DATOS (ANÁLISIS ESTADÍSTICO)

Para obtener la información pertinente, se hizo uso de las técnicas de análisis documental y de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario para cada variable recurriendo como informantes al personal de pacientes que acuden a la institución.

En cuanto a la recolección de datos, fundamentado en la medición de las variables señaladas en las hipótesis. Esta “se llevó a cabo utilizando procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica. Para que una investigación sea creíble y aceptada por otros investigadores, debe demostrarse que se siguieron tales procedimientos” (Hernandez, Fernández y Batista, 2014). En este sentido, se hizo uso de los métodos estadísticos descriptivos e inferenciales correspondientes, previa aplicación de las pruebas de normalidad y homogeneidad.

Para el procesamiento de datos, se hizo uso del software SPSS 26, luego de la ordenación y tabulación de los datos. Una vez ingresados los datos para cada una de las encuestas, también se dio uso del Excel para la medición y tratamiento de los datos.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1.1. *Confiabilidad de Instrumentos*

Se ha utilizado una herramienta denominada Alpha de Cronbach para evaluar la confiabilidad o fiabilidad de los instrumentos aplicados. La valoración de esta herramienta varía entre -1 y 1, como se presenta en la tabla siguiente:

Tabla 4
Escala de Alpha de Cronbach

Escala	Significado
-1 a 0	No es confiables
0,01 – 0,49	Baja confiabilidad
0,50 – 0,69	Moderada confiabilidad
0,70 – 0,89	Fuerte confiabilidad
0,90 – 1,00	Alta confiabilidad

Nota. Esta tabla muestra la escala de calificación de la confiabilidad de un instrumento.

4.1.2. *Análisis de fiabilidad de los instrumentos: Aplicación de coeficiente de Alpha de Cronbach*

Para dicho cálculo, se ha hecho uso del SPSS IBM 26, sin reducir ningún elemento, es decir, de una sola medida, se presentan a continuación:

4.1.2.1. **De la variable gestión institucional.**

Tabla 5
Alpha de Cronbach gestión institucional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,968	20

Como se aprecia en la tabla 6, la fiabilidad de la variable gestión institucional tiene el valor de 0,968 lo cual según la tabla 5, le corresponde el calificativo de “alta confiabilidad”.

4.1.2.2. De la variable calidad del servicio.

Tabla 6
Alfa de Cronbach calidad del servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,959	22

Como se aprecia en la tabla 7, la fiabilidad de la variable calidad del servicio tiene el valor de 0,959 lo cual significa que el instrumento de dicha variable según la tabla 5, le corresponde el calificativo de “alta confiabilidad”.

4.1.3. Prueba de normalidad

Esta prueba “servirá para determinar el tipo de variable del presente estudio y con ello contar con un elemento más para escoger el estadístico descriptivo e inferencial. La prueba de normalidad se utiliza en los resultados de las encuestas en trabajos de tesis para verificar si los datos siguen una distribución normal. Cuando el valor de significancia (p-valor) es menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula, lo que indica que los datos no siguen una distribución normal. En este caso, se concluye que los datos no se ajustan a una distribución normal y se deben considerar métodos estadísticos alternativos no paramétricos.

4.1.3.1. De la variable gestión institucional.

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

Ho: Los datos provienen de una distribución normal.

Hi: Los datos no provienen de una distribución normal.

SIG o p-valor > 0,05: Se acepta Ho.

SIG o p-valor < 0,05: Se rechaza Ho.

Tabla 7
Prueba de normalidad gestión institucional

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		GESTIÓN INSTITUCION AL
N		384
Parámetros normales ^{a,b}	Media	1,8828
	Desv. Desviación	0,59967
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0,333
	Positivo	0,295
	Negativo	-0,333
Estadístico de prueba		0,333
Sig. asintótica(bilateral)		0,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Según el resultado de la tabla 8 en relación a la evaluación de la variable gestión institucional, se aprecia que la significancia asintótica o p-valor es de 0,000, lo cual es menor que 0,05, por lo que se rechaza H_0 y se acepta H_1 . Así, se interpreta *que los datos de la variable gestión institucional no provienen de una distribución normal, por tanto, su variable es cualitativa.*

4.1.3.2. De la variable calidad del servicio. Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es el siguiente:

H_0 : Los datos provienen de una distribución normal.

H_1 : Los datos no provienen de una distribución normal.

SIG o p-valor > 0,05: Se acepta H_0 .

SIG o p-valor < 0,05: Se rechaza H_0 .

Tabla 8
Prueba de normalidad de calidad del servicio

Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra		CALIDAD DEL SERVICIO
N		384
Parámetros normales ^{a,b}	Media	1,9844
	Desv. Desviación	0,59569
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0,326
	Positivo	0,320
	Negativo	-0,326
Estadístico de prueba		0,326
Sig. asintótica(bilateral)		0,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Nota. Esta tabla muestra el resultado de la prueba de normalidad de la variable calidad del servicio.

Según los resultados de la tabla 9, con respecto a la evaluación de la variable calidad del servicio, se observa que el sig. o p-valor es de 0,000 menor que el 0,05, por lo que se rechaza H_0 y se acepta H_1 . Así, se interpreta que los datos de la variable calidad del servicio *no sigue el comportamiento de los datos de una curva normal; en consecuencia, se trata de una variable cualitativa.*

4.1.4. Análisis cruzado de las variables de estudio

Tabla 9

Tabla cruzada gestión institucional y calidad del servicio

Tabla cruzada gestión institucional*calidad del servicio

		CALIDAD DEL SERVICIO			Total	
		Mala Calidad del Servicio	Regular Calidad del Servicio	Buena Calidad del Servicio		
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Mala Gestión Institucional	Recuento	56	35	3	94
		% del total	14,6 %	9,1 %	0,8 %	24,5 %
	Regular Gestión Institucional	Recuento	11	195	35	241
		% del total	2,9 %	50,8 %	9,1 %	62,8 %
	Buena Gestión Institucional	Recuento	4	18	27	49
		% del total	1,0 %	4,7 %	7,0%	12,8 %
Total		Recuento	71	248	65	384
		% del total	18,5 %	64,6 %	16,9 %	100,0 %

Nota. Esta tabla muestra la información de la Encuesta aplicada a los usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

El análisis de la tabla 10, muestra la apreciación de los servidores de la variable gestión Institucional y calidad del servicio, donde el 62,8 % de los encuestados es de opinión de una “regular gestión institucional” y con un 64,6 % una “regular calidad del servicio”.

4.1.5. Validez de contenido por expertos

A. Validez de contenido de la variable gestión institucional

Los profesionales expertos han realizado su calificación, cuyos resultados que aparecen en la tabla 11 en primer lugar para la variable gestión institucional, cuyos resultados se muestran en la tabla siguiente:

Tabla 10

Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable gestión institucional

INDICADORES	CRITERIOS	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	4	5	4
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	5	5	5
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	5	5	5
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	5	5	4
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	5	5	4
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	5	5	5
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos.	5	5	4
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	4	5	4
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	4	4	5
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente	5	5	5

Nota. Esta tabla muestra la encuesta tres jueces

Tabla 11
Calificación del instrumento para la variable gestión Institucional

NUEVA ESCALA		INTERVALO	SIGNIFICADO
0,000	2,530	A	Adecuación total
2,531	5,061	B	Adecuación en gran medida
5,062	7,591	C	Adecuación promedio
7,592	10,122	D	Adecuación escasa
10,123	12,653	E	Inadecuación

Como se puede apreciar en las tablas 11 y 12, el resultado de la aplicación de la Distancia de Puntos Múltiples (DPP) es 1,29 y cae dentro del Intervalo A (0,000 – 2,530). Por consiguiente, el cuestionario de gestión institucional tiene una validez de “adecuación total”, superando la prueba de validez.

B. Validez de contenido de la variable calidad del servicio

Para este propósito, se recurrió igualmente a profesionales expertos en el tema, resultados que aparecen en la tabla 13.

Tabla 12
Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable calidad del servicio

INDICADORES	CRITERIOS	EXPER	EXPERTO	EXPERTO
		TO 1	2	O 3
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	4	5	4
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	4	5	5
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	5	5	5
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	5	5	4
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	5	5	4
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	4	5	5
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos.	5	5	4
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	5	4	4
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	4	5	5

10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente	4	5	5
---------------	--	---	---	---

Nota. Esta tabla muestra la encuesta tres jueces

Tabla 13

Calificación del instrumento para la variable calidad del servicio

NUEVA ESCALA		INTERVALO	SIGNIFICADO
0,000	2,530	A	Adecuación total
2,531	5,061	B	Adecuación en gran medida
5,062	7,591	C	Adecuación promedio
7,592	10,122	D	Adecuación escasa
10,123	12,653	E	Inadecuación

Como se puede apreciar en las tablas 13 y 14 aplicando la distancia de puntos múltiples (DPP) es 1,29 y cae dentro del Intervalo A). Por consiguiente, el cuestionario de *calidad del servicio le corresponde una validez de “adecuación total”, superando la prueba de validez.*

4.1.6. Análisis descriptivo

Corresponde en este espacio el análisis de los datos obtenidos, mediante la estadística descriptiva, de acuerdo a la naturaleza de la variable, luego de la prueba de normalidad, que para el presente estudio resultaron que eran no paramétricas.

4.1.6.1. Análisis de la variable independiente: Gestión institucional.

Tabla 14
Gestión institucional

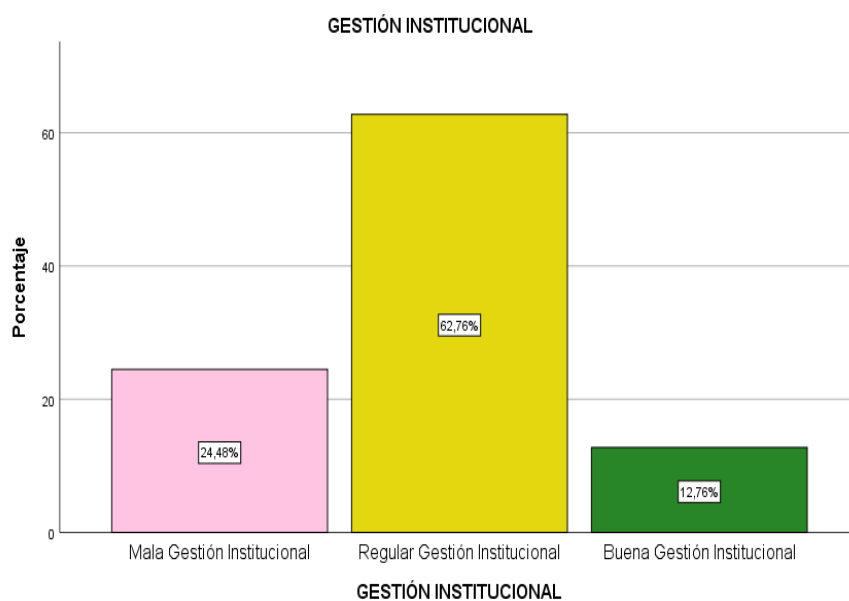
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala gestión institucional	94	24,5
	Regular gestión institucional	241	62,8
	Buena gestión institucional	49	12,8
	Total	384	100,0

Nota. Esta tabla muestra la aplicación de la encuesta aplicada a los usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

Tabla 15
Escala de valoración de la variable gestión institucional

Niveles	Puntaje
Mala gestión institucional	[20 – 46)
Regular gestión institucional	[47 – 73)
Buena gestión institucional	[74 – 100]

Figura 4
Gestión institucional



Nota. Esta figura muestra la representación gráfica de la tabla 15.

En la tabla 15 y figura 4, se aprecia los resultados del cuestionario de gestión institucional de usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 24,48 % refiere que la Gestión Institucional es mala. Asimismo, el 62,76 % de los usuarios encuestados aprecia una “regular gestión institucional” y el 12,76 % aprecian una buena gestión institucional.

- **De la variable independiente:** Gestión institucional

Dimensión (1): Planificación

Tabla 16
Dimensión planificación

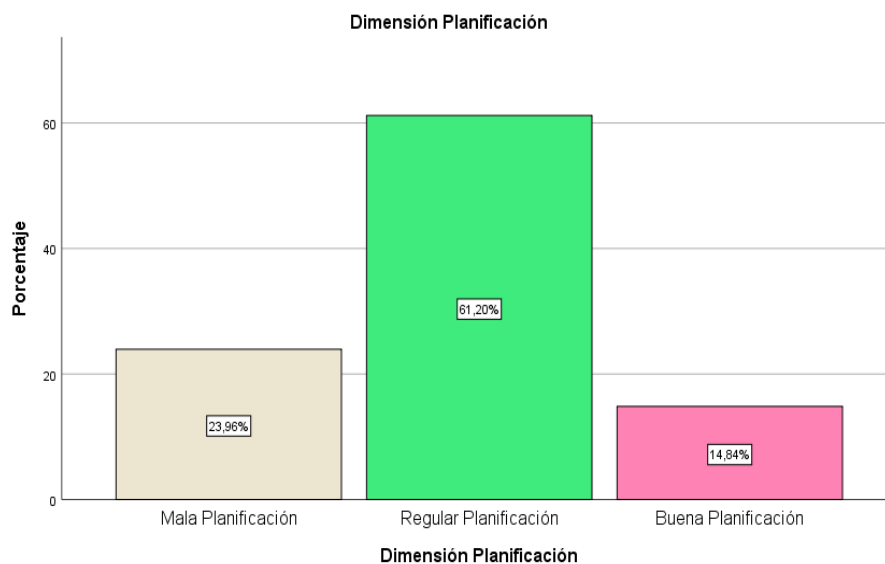
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala Planificación	92	24,0
	Regular Planificación	235	61,2
	Buena Planificación	57	14,8
	Total	384	100,0

Nota. Esta tabla muestra la aplicación de la encuesta aplicada a los usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

Tabla 17
Escala de valoración de la dimensión planificación

Niveles	Puntaje
Mala planificación	[05 – 11)
Regular planificación	[12 – 18)
Buena planificación	[19 – 25]

Figura 5
Gestión de planificación



Nota. Esta figura muestra la representación gráfica de la tabla 17.

En la tabla 17 y figura 5, se presentan los resultados del cuestionario Gestión Institucional en su “Dimensión planificación” aplicada a los usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 61,20 % refiere que la planificación es regular. Asimismo, el 23,96 % de los usuarios encuestados indica que es mala y el 14,84 % de los usuarios encuestados indica que es buena.

En consecuencia, la gran parte de los usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023, indica que el resultado de la gestión de planificación es regular.

- **Variable independiente:** Gestión institucional

Dimensión (2): Organización

Tabla 18
Dimensión organización

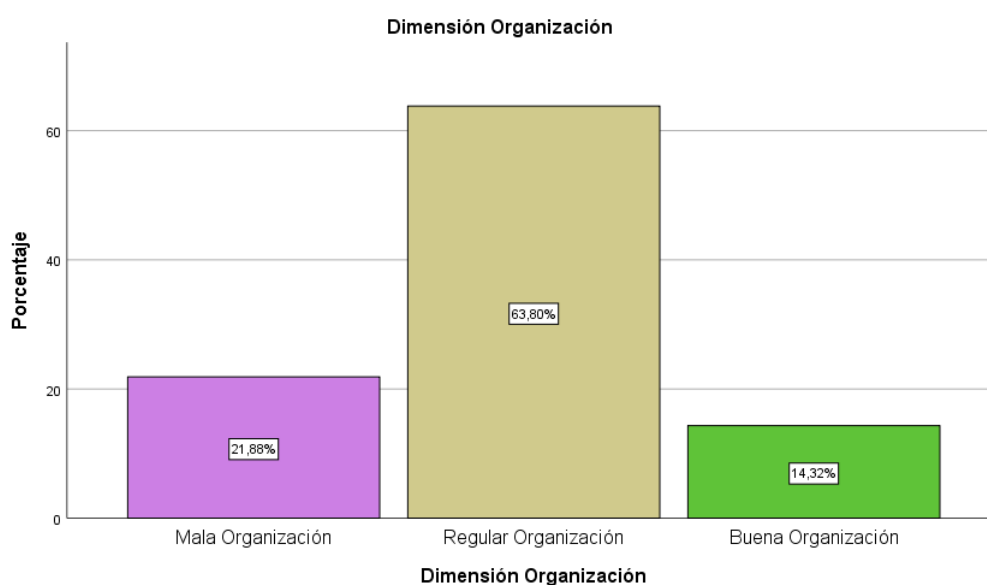
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala Organización	84	21,9
	Regular Organización	245	63,8
	Buena Organización	55	14,3
	Total	384	100,0

Nota. Esta tabla muestra la aplicación de la encuesta aplicada a los usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

Tabla 19
Escala de valoración de la dimensión organización

Niveles	Puntaje
Mala Organización	[05 – 11)
Regular Organización	[12 – 18)
Buena Organización	[19 – 25]

Figura 6
Dimensión organización



Nota. Esta figura muestra la representación gráfica de la tabla 19

En la tabla 19 y figura 6, se presentan los resultados del cuestionario gestión institucional, en su “dimensión organización”, aplicada a los usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 14,32 % refiere que la dimensión organización en la dirección regional de salud Tacna, 2023, es buena. Asimismo, el 21,88 % de los usuarios encuestados aprecia “mala organización” y el 63,80 % observa una “regular organización”.

En consecuencia, la gran parte de los usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023, indican que el resultado de la organización es “regular”.

- **Variable independiente:** Gestión institucional

Dimensión (3): Dimensión dirección

Tabla 20
Dimensión dirección

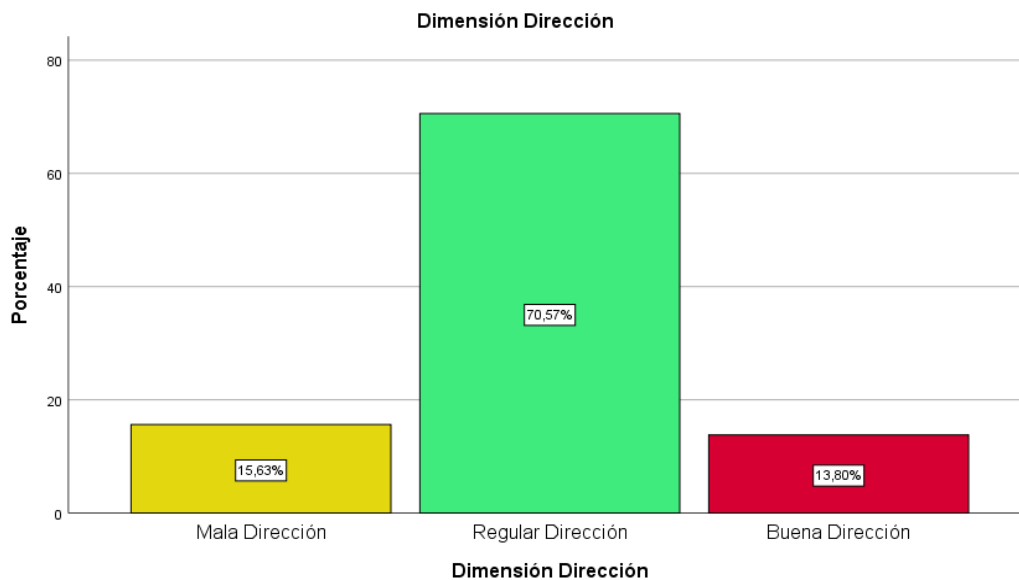
	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Mala dirección	60	15,6
Regular dirección	271	70,6
Buena dirección	53	13,8
Total	384	100,0

Nota. Esta tabla muestra la aplicación de la encuesta aplicada a los usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

Tabla 21
Escala de valoración de la dirección

Niveles	Puntaje
Mala dirección	[05 – 11)
Regular dirección	[12 – 18)
Buena dirección	[19 – 25]

Figura 7
Dimensión dirección



Nota. Esta figura muestra la representación gráfica de la tabla 21.

En la tabla 21 y figura 7, se presentan los resultados del cuestionario Gestión Institucional, en su “dimensión dirección”, aplicada a los usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 13,80 % aprecia una “buena dirección”; asimismo, el 15,63 % de los usuarios encuestados indica que hay una “mala dirección” y un 70,57 % observa una “regular dirección”.

En consecuencia, la gran parte de los usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023, aprecia una regular dirección.

- Variable independiente: Gestión institucional

Dimensión (4): Control

Tabla 22
Dimensión control

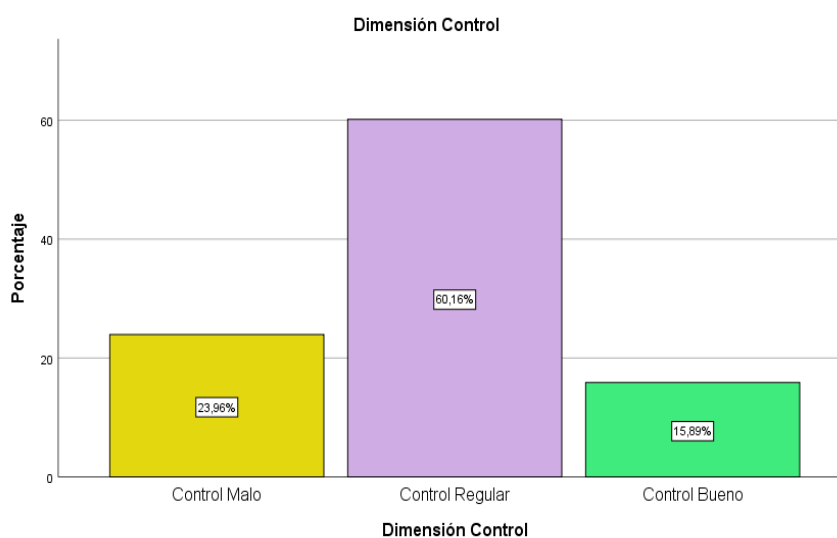
	Frecuencia	Porcentaje
Válido Control Malo	92	24,0
Control Regular	231	60,2
Control Bueno	61	15,9
Total	384	100,0

Nota. Esta tabla muestra la aplicación de la encuesta aplicada a los usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

Tabla 23
Escala de valoración de la dimensión control

Niveles	Puntaje
Control Malo	[05 – 11)
Control Regular	[12 – 18)
Control Bueno	[19 – 25]

Figura 8
Dimensión control



Nota. Esta figura muestra la representación gráfica de la tabla 23.

En la tabla 23 y figura 8, se presentan los resultados del cuestionario gestión institucional, en su dimensión “control”, aplicada a los usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 15,89 % refiere que existe un “buen control”. Asimismo, el 23,98 % de los usuarios encuestados aprecia un “control malo” y un 60,16 % aprecian una “control regular”.

En consecuencia, la gran parte de los usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023, percibe una “control regular” de la dimensión control.

- Variable dependiente: Calidad del servicio

Tabla 24
Calidad del servicio

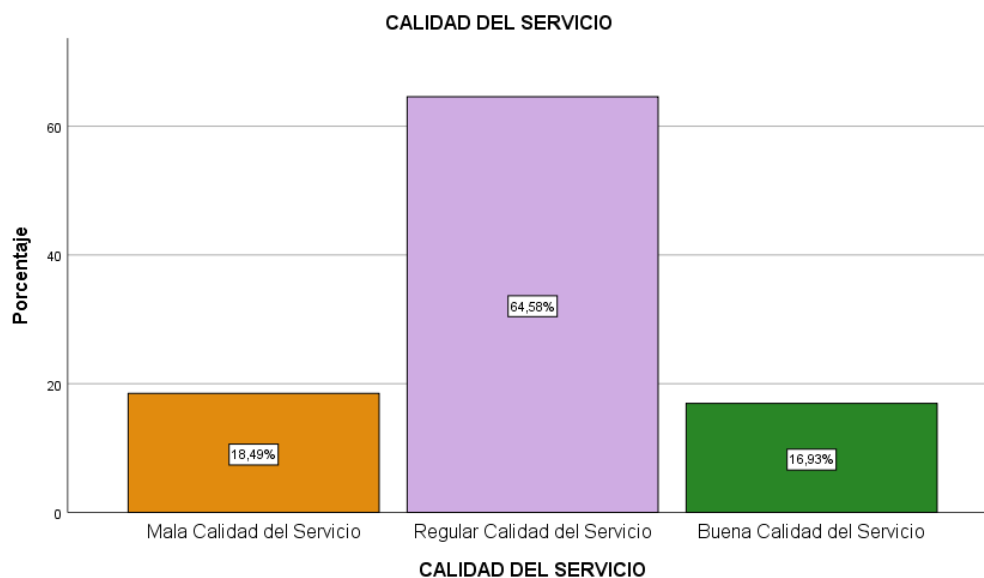
	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Mala calidad del servicio	71	18,5
Regular calidad del servicio	248	64,6
Buena calidad del servicio	65	16,9
Total	384	100,0

Nota. Esta tabla muestra la aplicación de la encuesta aplicada a los usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

Tabla 25
Escala de valoración de la variable calidad del servicio

Niveles	Puntaje
Mala calidad del servicio	[22 – 51)
Regular calidad del servicio	[52 – 81)
Buena calidad del servicio	[82 – 110]

Figura 9
Calidad del servicio



Nota. Esta figura muestra la representación gráfica de la tabla 25.

En la tabla 25 y figura 9, se presentan los resultados del cuestionario de la variable calidad del servicio aplicado a usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 16,93 % aprecia “buena calidad del servicio”; asimismo, el 18,49 % de los usuarios encuestados observa “mala calidad del servicio” y un 64,58 % aprecian una “regular calidad del servicio”.

En consecuencia, la gran parte de los usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023, aprecian una “regular calidad del servicio”

- **Variable dependiente:** *Calidad del servicio*

Dimensión (1): Elementos tangibles

Tabla 26
Dimensión elementos tangibles

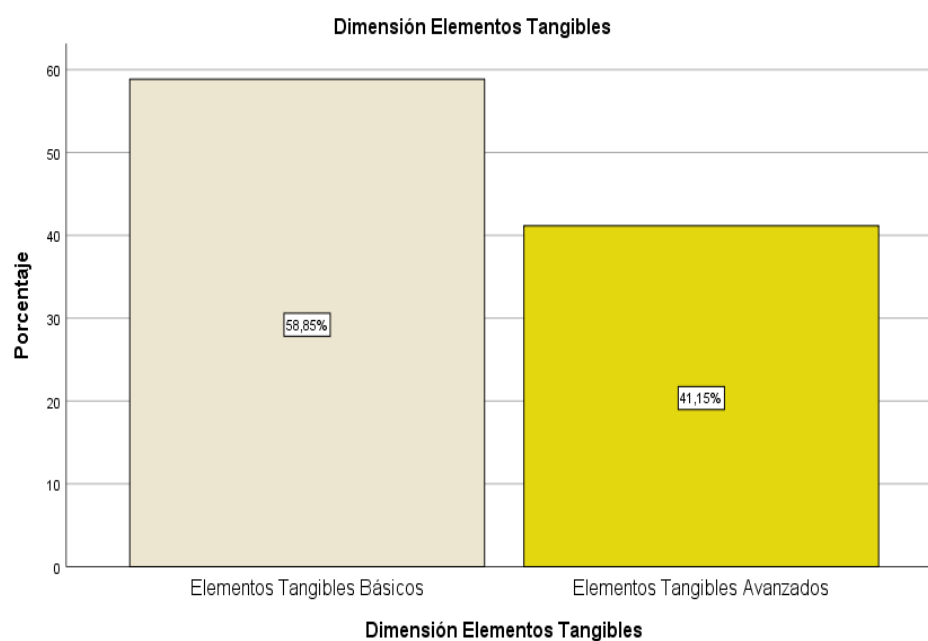
	Frecuencia	Porcentaje
Válido Elementos Tangibles Básicos	226	58,9
Elementos Tangibles Avanzados	158	41,1
Total	384	100,0

Nota. Esta tabla muestra la aplicación de la encuesta aplicada a los usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

Tabla 27
Escala de valoración de la dimensión elementos tangibles

Niveles	Puntaje
Elementos Tangibles Básicos	[04 – 12)
Elementos Tangibles Avanzados	[13 – 20)

Figura 10
Elementos tangibles



Nota. Esta figura muestra la representación gráfica de la tabla 27.

En la tabla 27 y figura 10, se presentan los resultados del cuestionario de la variable calidad del servicio, en su dimensión elementos tangibles percibido por los usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 41,15 % refiere que la dimensión elementos tangibles perciben que la institución cuenta con “elementos tangibles avanzados; asimismo, el 58,85 % de los usuarios encuestados percibe “elementos tangibles básicos”.

En consecuencia, la gran parte de los usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023 en cuanto a la dimensión elementos tangibles perciben que son “básicos”.

- Variable dependiente: Calidad del servicio

Dimensión (2): Confiabilidad

Tabla 28
Dimensión confiabilidad

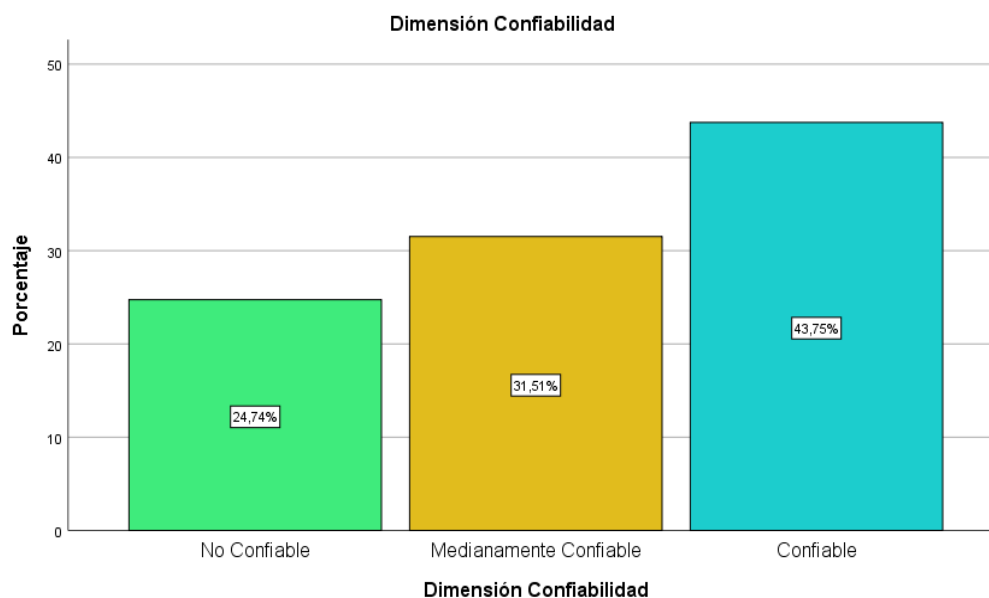
	Frecuencia	Porcentaje
Válido No Confiable	95	24,7
Medianamente Confiable	121	31,5
Confiable	168	43,8
Total	384	100,0

Nota. Esta tabla muestra la aplicación de la encuesta aplicada a los usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

Tabla 29
Escala de valoración de la dimensión confiabilidad

Niveles	Puntaje
No Confiable	[05 – 11)
Medianamente Confiable	[12 – 18)
Confiable	[19 – 25]

Figura 11
Dimensión confiabilidad



Nota. Esta figura muestra la representación gráfica de la tabla 29.

En la tabla 29 y figura 11, se presentan los resultados del cuestionario de la variable calidad del servicio en su “dimensión confiabilidad” aplicada a los usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 24,74 % manifiesta no estar “confiables”; asimismo, el 31,51 % de los usuarios encuestados indica estar “medianamente confiables” y el 43,75 % mencionan estar “confiables”.

En consecuencia, la gran parte de los usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023, están confiables.

- **Variable dependiente: *Calidad del servicio***

Dimensión (3): Capacidad de respuesta

Tabla 30
Dimensión capacidad de respuesta

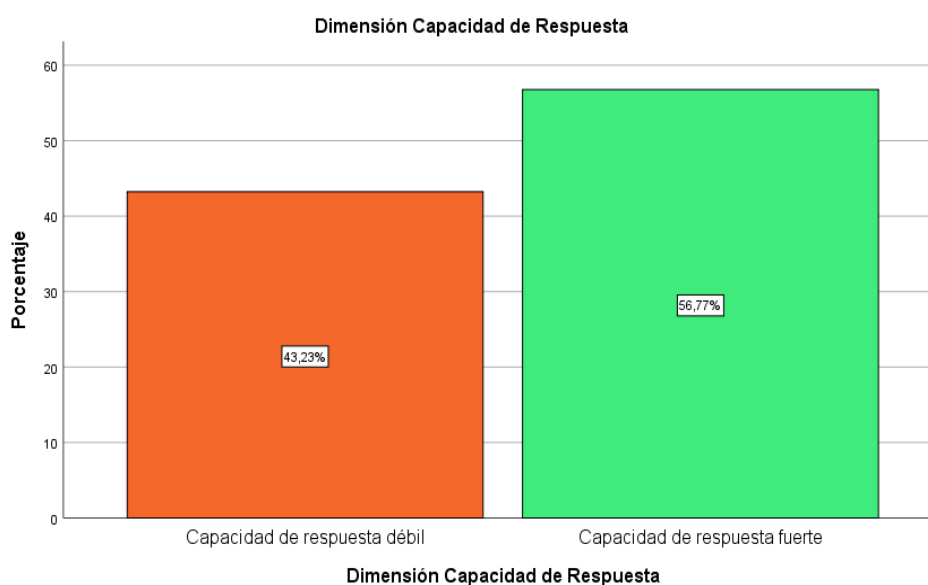
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Capacidad de respuesta débil	166	43,2
	Capacidad de respuesta fuerte	218	56,8
Total		384	100,0

Nota. Esta tabla muestra la aplicación de la encuesta aplicada a los usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

Tabla 31
Escala de valoración de la dimensión capacidad de respuesta

Niveles	Puntaje
Capacidad de respuesta débil	[04 – 12)
Capacidad de respuesta fuerte	[13 – 20)

Figura 12
Dimensión capacidad de respuesta



Nota. Esta figura muestra la representación gráfica de la tabla 31.

En la tabla 31 y figura 12, se presentan los resultados del cuestionario calidad del servicio en su dimensión capacidad de respuesta, aplicada a los usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 43,23 % refiere que la dimensión “capacidad de respuesta”, aprecian que es “débil”; asimismo, el 56,77 % de los usuarios encuestados aprecian que es “fuerte”.

En consecuencia, la gran parte de los usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023, en relación a la dimensión capacidad de respuesta, aprecian que es “fuerte”.

- **Variable dependiente: *Calidad del servicio***

Dimensión (4): Dimensión seguridad

Tabla 32
Dimensión seguridad

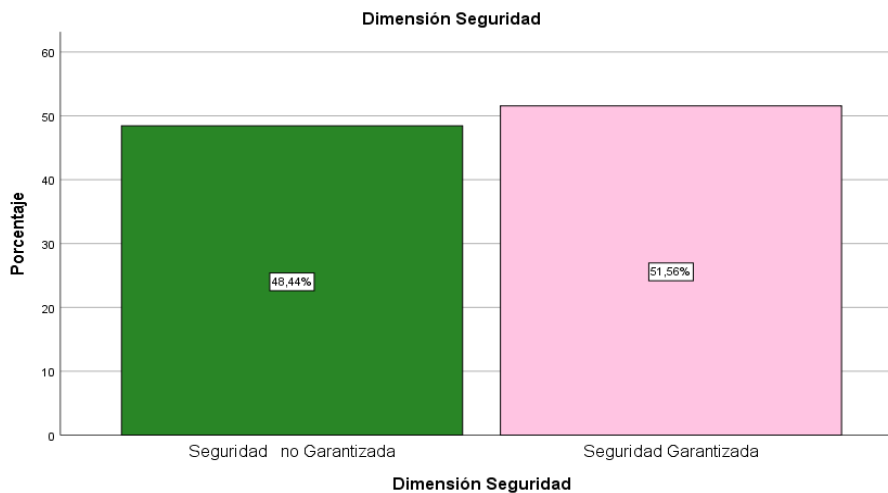
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Seguridad no Garantizada	186	48,4
	Seguridad Garantizada	198	51,6
	Total	384	100,0

Nota. Esta tabla muestra la aplicación de la encuesta aplicada a los usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

Tabla 33
Escala de valoración de la dimensión seguridad

Niveles	Puntaje
Seguridad no Garantizada	[04 – 12)
Seguridad Garantizada	[13 – 20)

Figura 13
Dimensión seguridad



Nota. Esta figura muestra la representación gráfica tabla 33.

En la tabla 33 y figura 13, se presentan los resultados del cuestionario calidad del servicio en su dimensión “seguridad” aplicada a los usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 48,44 % refiere que en la dimensión seguridad es “seguridad no garantizada”; asimismo, el 51,56 % de los usuarios encuestados aprecia una “seguridad garantizada”.

En consecuencia, la gran parte de los usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023, indican en relación con la dimensión seguridad aprecian una “seguridad garantizada”.

- **Variable dependiente: Calidad del servicio**

Dimensión (5): Dimensión empatía

Tabla 34
Dimensión empatía

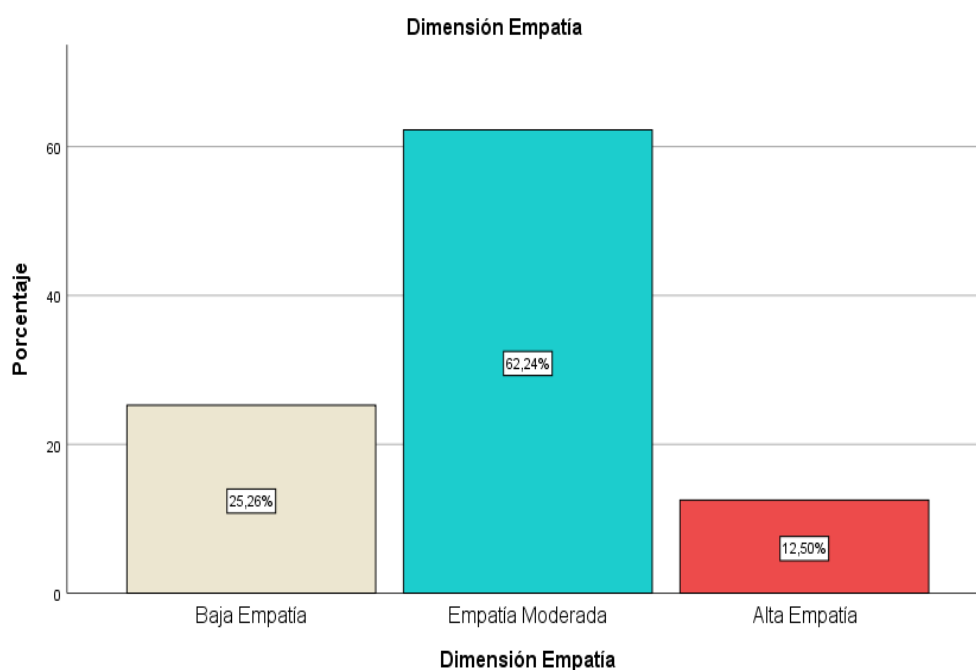
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja Empatía	97	25,3
	Empatía Moderada	239	62,2
	Alta Empatía	48	12,5
	Total	384	100,0

Nota. Esta tabla muestra la aplicación de la encuesta aplicada a los usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

Tabla 35
Escala de valoración de la dimensión empatía

Niveles	Puntaje
Baja empatía	[05 – 11)
Empatía moderada	[12 – 18)
Alta empatía	[19 – 25]

Figura 14
Dimensión empatía



Nota. Esta figura muestra la representación gráfica de la tabla 35.

En la tabla 35 y figura 14, se presentan los resultados del cuestionario de calidad del servicio, en la dimensión empatía aplicada a los usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 12,50 % aprecia una “alta empatía”; asimismo, el 25,26 % de los usuarios encuestados aprecian una “baja empatía”. Y un 62,24 % observa una “empatía moderada”

En consecuencia, la gran parte de los usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023, en relación a la dimensión empatía indican apreciar una “empatía moderada”.

4.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

4.2.1. *El análisis de correlaciones*

Cualesquiera sean los resultados de la normalidad de los datos, las correlaciones pueden ser calculadas por estadísticos paramétricos como no paramétricos; los cuales se deben tomar en cuenta las escalas de valoración que existen al respecto (Hernández et al., 2017). Esto es:

Tabla 36

Los coeficientes de correlación

Los coeficientes pueden variar de -1 a 1 donde:

- 1= correlación negativa perfecta
 - 0,90 = Correlación negativa muy fuerte
 - 0,75= Correlación negativa considerable
 - 0,50= Correlación negativa media
 - 0,25= Correlación negativa débil
 - 0,10 = Correlación negativa muy débil
 - 0,00 = No existe correlación alguna entre variables.
 - 0,10 = Correlación positiva muy débil
 - 0,25 = Correlación positiva débil
 - 0,50 = Correlación positiva media
 - 0,75 = Correlación positiva considerable
 - 0,90 = Correlación positiva muy fuerte
 - 1,00 = Correlación positiva perfecta
-

(Cronbach, 1951)

4.2.2. Verificación de hipótesis

4.2.2.1. Verificación de la hipótesis general.

a) Formulación de hipótesis

H_0 : No existe influencia significativa de la gestión institucional en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

H_1 : Existe influencia significativa de la gestión institucional en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

b) Nivel de significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

c) Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

d) Estadístico de prueba: Rho de Spearman y regresión ordinal.

Tabla 37
Prueba de primera hipótesis

Correlaciones				
		GESTIÓN INSTITUCIONAL		CALIDAD DEL SERVICIO
Rho de Spearman	GESTIÓN INSTITUCIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	0,557**
		Sig. (bilateral)	0,0	0,000
		N	384	384
	CALIDAD DEL SERVICIO	Coeficiente de correlación	0,557**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,0
		N	384	384

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

Nota. Esta tabla muestra la aplicación de la encuesta aplicada a los usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

Tabla 38
Información de ajustes de los modelos

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Solo intersección	190,495			
Final	40,039	150,456	2	0,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 39
Prueba Chi cuadrado para una muestra

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0,324
Nagelkerke	0,389
McFadden	0,219

Función de enlace: Logit.

e) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la sig. Es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. Es mayor a 0,05

La tabla 38 muestra una correlación significativa entre las variables del el Rho de Spearman es de 0,557, correlación positiva media; en la tabla 39, el cuadro de ajuste de modelos tiene un sig. 0,000, menor a 0,05 y en la tabla 40 del Pseudo R cuadrado, el indicador Nagelkerke es 0,389 lo que significa que el 38,9 % es el porcentaje de influencia de la variable Gestión Institucional sobre la variable calidad del servicio; en consecuencia, *existe influencia significativa de la gestión institucional en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.*

4.2.2.2. Verificación de la primera hipótesis específica: Dimensión planificación.

a) Formulación de hipótesis

H_0 : La gestión institucional en su dimensión planificación no influye significativamente en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

H_1 : La gestión institucional en su dimensión planificación influye significativamente en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

b) Nivel de significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

c) Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

d) Estadístico de prueba: Rho de Spearman y Regresión Ordinal.

Tabla 40

Tabla de correlación entre las variables

Correlaciones				
			Dimensión Planificación	CALIDAD DEL SERVICIO
Rho de Spearman	Dimensión	Coefficiente de correlación	1,000	0,548**
	Planificación	Sig. (bilateral)	0,0	0,000
		N	384	384
CALIDAD DEL SERVICIO		Coefficiente de correlación	0,548**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,0
		N	384	384

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

Nota. Esta tabla muestra la aplicación de la encuesta aplicada a los usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

Tabla 41
Información de ajustes de los modelos

Información de ajuste de los modelos				
	Logaritmo de la verosimilitud -			
Modelo	2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Solo intersección	176,066			
Final	32,709	143,357	2	0,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 42
Tabla de prueba del, Chi cuadrado para una variable

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0,312
Nagelkerke	0,374
McFadden	0,209

Función de enlace: Logit.

e) Regla de decisión

Rechazar H_0 si la sig. Es menor a 0,05.

No rechazar H_0 si la sig. Es mayor a 0,05.

La tabla 41 muestra una correlación positiva media y significativa entre las variables de 0,548 y en la tabla 42, el cuadro de ajuste de modelos tiene un sig. 0,00 menor a 0,05 y en la tabla 43 del Pseudo R cuadrado el indicador Nagelkerke es 0,374 lo que significa que el 37,4 % es el porcentaje de influencia de la dimensión planificación sobre la variable “calidad del servicio”; en consecuencia, **existe influencia significativa de la gestión institucional en su dimensión planificación en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.**

4.2.2.3. Verificación de la segunda hipótesis específica: Dimensión organización

a) Formulación de hipótesis

H_0 : La gestión institucional en su dimensión organización no influye significativamente en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

H_1 : La gestión institucional en su dimensión organización influye significativamente en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

b) Nivel de Significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

c) Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

d) Estadístico de prueba: Rho de Spearman y regresión ordinal.

Tabla 43

Tabla de correlación entre las variables

Correlaciones				
			Dimensión Organización	CALIDAD DEL SERVICIO
Rho de Spearman	Dimensión	Coefficiente de correlación	1,000	0,501**
	Organización	Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	384	384
CALIDAD DEL SERVICIO		Coefficiente de correlación	0,501**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	384	384

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

Nota. Esta tabla muestra la aplicación de la encuesta aplicada a los usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

Tabla 44
Información de ajustes de los modelos

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Solo intersección	154,628			
Final	34,564	120,064	2	0,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 45
Tabla de correlación entre las variables

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0,269
Nagelkerke	0,322
McFadden	0,175

Función de enlace: Logit.

e) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la sig. Es menor a 0,05.

No rechazar H_0 si la sig. Es mayor a 0,05.

La tabla 44 muestra una correlación positiva media y significativa, entre las variables de 0,501 y en la tabla 45, el cuadro de ajuste de modelos tiene un sig. 0,000, menor a 0,05 y en la tabla 46 del Pseudo R cuadrado el indicador Nagelkerke es 0,322 lo que significa que el 32,20 % es el porcentaje de influencia de la dimensión organización sobre la variable calidad del servicio; en consecuencia, **existe influencia significativa de la gestión institucional en su dimensión organización en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.**

4.2.2.4. Verificación de la tercera hipótesis específica: dimensión dirección.

a) Formulación de hipótesis

H_0 : la gestión institucional en su dimensión dirección no influye significativamente en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

H_1 : La gestión institucional en su dimensión dirección influye significativamente en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

b) **Nivel de Significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

c) **Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

d) **Estadístico de prueba:** Rho de Spearman y regresión ordinal.

Tabla 46

Tabla de correlación entre las variables

Correlaciones				
			Dimensión Dirección	CALIDAD DEL SERVICIO
Rho de Spearman	Dimensión	Coefficiente de correlación	1,000	0,492**
	Dirección	Sig. (bilateral)	0,0	0,000
		N	384	384
CALIDAD DEL SERVICIO		Coefficiente de correlación	0,492**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,0
		N	384	384

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

Nota. Esta tabla muestra la aplicación de la encuesta aplicada a los usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

Tabla 47
Información de ajustes de los modelos

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Solo intersección	155,693			
Final	41,690	114,004	2	0,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 48
Tabla del R cuadrado de la regresión ordinal

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0,257
Nagelkerke	0,308
McFadden	0,166

Función de enlace: Logit.

e) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la sig. Es menor a 0,05.

No rechazar H_0 si la sig. Es mayor a 0,05.

La tabla 47 muestra una correlación positiva media y significativa entre las variables de 0,492 y en la tabla 48, el cuadro de ajuste de modelos tiene un sig. 0,000, menor a 0,05 y en la tabla 49 del Pseudo R cuadrado el indicador Nagelkerke es 0,308 lo que significa que el 30,80 % es el porcentaje de influencia de la dimensión dirección sobre la variable calidad del servicio; en consecuencia, **existe influencia significativa de la gestión institucional en su dimensión dirección en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023**".

4.2.2.5. Verificación de la cuarta hipótesis específica: Dimensión control.

a) Formulación de hipótesis:

H_0 : La gestión institucional en su dimensión control no influye significativamente en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

H_1 : La gestión institucional en su dimensión control influye significativamente en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

b) Nivel de significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

c) Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

d) Estadístico de prueba: Rho de Spearman y Regresión Ordinal.

Tabla 49

Tabla de correlación entre las variables

Correlaciones			CALIDAD DEL SERVICIO	Dimensión Control
Rho de Spearman	CALIDAD DEL SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000	0,534**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	384	384
Dimensión Control	Dimensión Control	Coefficiente de correlación	0,534**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	384	384

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

Nota. Esta tabla muestra la aplicación de la encuesta aplicada a los usuarios de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

Tabla 50

Información de ajustes de los modelos

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Solo intersección	171,148			
Final	31,721	139,427	2	0,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 51
Tabla de prueba del Chi Cuadrado

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0,304
Nagelkerke	0,365
McFadden	0,203

Función de enlace: Logit.

e) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la sig. Es menor a 0,05.

No rechazar H_0 si la sig. Es mayor a 0,05.

La tabla 50 muestra una correlación positiva media y significativa entre las variables de 0,534 y en la tabla 51, el cuadro de ajuste de modelos tiene un sig. 0,000, menor a 0,05 y en la tabla 52 del Pseudo R cuadrado el indicador Nagelkerke es 0,365 lo que significa que el 36,50 % es el porcentaje de influencia de la variable Gestión Institucional en su dimensión Control sobre la variable calidad del servicio; en consecuencia, **“existe influencia significativa de la gestión institucional en su dimensión control en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023”**.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El análisis de los resultados de la presente investigación se puede iniciar dado cuenta del diseño de los instrumentos para el recojo de los datos, los mismos que fueron validados por jueces y apoyado por la técnica de la distancia de puntos múltiples (DPP) superaron la prueba de validez con el calificativo de “adecuación total”. A la vez, es importante destacar la prueba de normalidad que fueron sometidos los cuestionarios tanto de la variable Independiente Gestión Institucional y la variable dependiente calidad del servicio, los cuales no superaron la prueba de normalidad, los datos no siguen la tendencia de la curva normal; en consecuencia, son variables no paramétricas, lo que a su vez permitió utilizar para la prueba de correlación e influencia , estadísticos no paramétricos, como el Rho de Spearman y la regresión ordinal.

Del análisis de datos proporciona resultados significativos en términos de fiabilidad y validez de los cuestionarios utilizados para evaluar la gestión institucional y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023, los resultados del análisis de fiabilidad de los cuestionarios muestran un 0,968 y 0,959 para las variables, correspondiendo la calificación de “alta confiabilidad” para ambos.

Los resultados del análisis descriptivo para la variable independiente es el siguiente: La gestión institucional, el 62,8 % de los usuarios encuestados observa una “regular gestión institucional”; con respecto a la variable dependiente, calidad del servicio, un 64,9 % percibe "regular calidad del servicio". En cuanto a los resultados de las dimensiones de la variable gestión institucional, sus resultados fueron los siguientes. En la dimensión planificación, el 61,2 % de los usuarios encuestados perciben "una regular planificación"; en la dimensión organización, el 63,8 % aprecia una "regular organización"; en la dimensión dirección, un 70,57 % percibe una "regular dirección"; asimismo, para la dimensión control, un 60,16 % percibe una "regular control".

También, en cuanto a las dimensiones de la variable calidad del servicio; la dimensión elementos tangibles, un 58,9 % perciben que “elementos tangibles son

básicos”; dimensión confiabilidad”, el 43,8 % de los usuarios encuestados perciben “confiabilidad confiable”; dimensión capacidad de respuesta, un 56,8 % perciben “capacidad de respuesta fuerte”; dimensión seguridad, un 51,6 % perciben “seguridad garantizada”; dimensión empatía, el 62,2 % de los usuarios perciben una “empatía moderada”.

Con relación a los resultados de la contrastación de hipótesis, a continuación, se muestra lo siguiente:

- La hipótesis general: La tabla 38 muestra una correlación significativa entre las variables del el Rho de Spearman es de 0,557, correlación positiva media; en la tabla 39, el cuadro de ajuste de modelos tiene un sig. 0,000, menor a 0,05 y en la tabla 40 del Pseudo R cuadrado, el indicador Nagelkerke es 0,389 lo que significa que el 38,9 % es el porcentaje de influencia de la variable gestión institucional sobre la variable calidad del servicio; en consecuencia, existe influencia significativa de la gestión institucional en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.
- La primera hipótesis específica: La tabla 41 muestra una correlación positiva media y significativa entre las variables de 0,548 y en la tabla 42, el cuadro de ajuste de modelos tiene un sig. 0,00 menor a 0,05 y en la tabla 43 del Pseudo R cuadrado el indicador Nagelkerke es 0,374 lo que significa que el 37,4 % es el porcentaje de influencia de la Dimensión Planificación sobre la variable “calidad del servicio”; en consecuencia, existe influencia significativa de la gestión institucional en su dimensión planificación en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.
- La segunda hipótesis específica: La tabla 44 muestra una correlación positiva media y significativa, entre las variables de 0,501 y en la tabla 45, el cuadro de ajuste de modelos tiene un sig. 0,000, menor a 0,05 y en la tabla 46 del Pseudo R cuadrado el indicador Nagelkerke es 0,322 lo que significa que el 32,20 % es el porcentaje de influencia de la dimensión organización sobre la variable calidad del servicio; en consecuencia, existe influencia significativa de la

gestión institucional en su dimensión organización en la calidad del servicio de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

- La tercera hipótesis específica: La tabla 47 muestra una correlación positiva media y significativa entre las variables de 0,492 y en la tabla 48, el cuadro de ajuste de modelos tiene un sig. 0,000, menor a 0,05 y en la tabla 49 del Pseudo R cuadrado el indicador Nagelkerke es 0,308 lo que significa que el 30,80 % es el porcentaje de influencia de la dimensión dirección sobre la variable calidad del servicio; en consecuencia, existe influencia significativa de la gestión institucional en su dimensión dirección en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.
- Con la cuarta hipótesis específica: La tabla 50 muestra una correlación positiva media y significativa entre las variables de 0,534 y en la tabla 51, el cuadro de ajuste de modelos tiene un sig. 0,000, menor a 0,05 y en la tabla 52 del Pseudo R cuadrado el indicador Nagelkerke es 0,365 lo que significa que el 36,50 % es el porcentaje de influencia de la variable gestión institucional en su dimensión control sobre la variable calidad del servicio; en consecuencia, existe influencia significativa de la gestión institucional en su dimensión control en la calidad del servicio de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

Estos resultados como respuesta al objetivo general e hipótesis general son concordantes con el presente estudio: López (2020) en su trabajo de investigación *Gestión y calidad de los servicios de salud del Centro de Salud Posope Alto Chiclayo*, tiene como objetivo general conocer los niveles de gestión y calidad de los servicios de Salud del Centro de Salud Posope Alto. Se trata de una investigación de enfoque cuantitativo, diseño no experimental descriptiva; tuvo como población de 480 usuarios y muestra 80. Se concluye que el nivel de gestión predominante fue regular con el 69,7 %, igualmente de un nivel regular para las dimensiones planificación, organización dirección y control con porcentajes de 57,1 % y en cuanto a sus dimensiones sus resultados fueron

los siguientes: Fiabilidad, regular con el 56,3 %; capacidad de respuesta, regular con el 80,2 %; seguridad bueno con el 43,8 %; empatía bueno con el 60,4 % y elementos tangibles regular con el 65,6 %.

También es concordante con la investigación de Claros (2022), *Gestión administrativa y calidad de atención en la red de salud alto amazonas, 2022*. Esta investigación tuvo como objetivo general demostrar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en la red de salud. Esta fue de tipo básica, de diseño no experimental, descriptivo correlacional con una población de 234 usuarios y una muestra de 120. Los resultados obtenidos fueron: Nivel de gestión administrativa regular con el 54 %, la calidad de atención fue de nivel medio con el 47%. Se concluye que existe relación entre las variables, con un Rho de Spearman de 0,913, correlación positiva alta y un sig. 0,001 y que la gestión administrativa influye con el 83,36 % en la calidad de atención.

En mérito a los resultados obtenidos y su correspondiente análisis comparativo, se evidencia que hay desafíos importantes, es importante mejorar la accesibilidad y disponibilidad de los servicios de salud, así como de implementar modelos de atención integral y mejorar la infraestructura y los recursos en el sector de la salud: Hay dos aspectos que se debe destacar: 1) Acceso a la atención médica: La situación de salud en el Perú es preocupante, especialmente en términos de acceso a la atención médica para la población más vulnerable. La informalidad laboral y la falta de beneficios y seguridad social pueden estar limitando el acceso a servicios de salud de calidad para muchos trabajadores y sus familias y 2) Desafíos en la gestión institucional y calidad del servicio: La investigación en la Dirección Regional de Salud Tacna muestra una correlación positiva media entre la gestión institucional y la calidad del servicio, con una influencia del 38,9 %. Esto indica que hay áreas de mejora en ambas dimensiones, especialmente en términos de confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

Finalmente, se evidencia que hay desafíos significativos en la gestión institucional y la calidad del servicio, pero se requiere una evaluación más detallada y rigurosa para

hacer una evaluación completa. Invito a los interesados en continuar con los niveles superiores de investigación, informes que deberán servir a las autoridades de turno para tomar decisiones para el cuidado de la salud.

CONCLUSIONES

1. En cuanto al análisis descriptivo los resultados para variable independiente gestión institucional es del 62,8 % con una percepción regular y para la variable dependiente calidad del servicio el 64,6 % con una percepción regular. La tabla 38 muestra una correlación significativa entre las variables del el Rho de Spearman es de 0,557, correlación positiva media; en la tabla 39, el cuadro de ajuste de modelos tiene un sig. 0,000, menor a 0,05 y en la tabla 40 del Pseudo R cuadrado, el indicador Nagelkerke es 0,389 lo que significa que el 38,9 % es el porcentaje de influencia de la variable Gestión Institucional sobre la variable calidad del servicio; en consecuencia, existe influencia significativa de la gestión institucional en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.
2. La estadística descriptiva nos indica en cuanto a la dimensión planificación los usuarios perciben con el 61,2 %, de un nivel regular; mientras que la calidad del servicio con el 64,6 % la percepción es de un nivel regular. La tabla 41 muestra una correlación positiva media y significativa entre las variables de 0,548 y en la Tabla 42, el cuadro de ajuste de modelos tiene un sig. 0,00 menor a 0,05 y en la tabla 43 del Pseudo R cuadrado el indicador Nagelkerke es 0,374 lo que significa que el 37,4 % es el porcentaje de influencia de la dimensión planificación sobre la variable “calidad del servicio”; en consecuencia, existe influencia significativa de la gestión institucional en su dimensión planificación en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.
3. La estadística descriptiva nos indica en cuanto a la dimensión Organización los usuarios perciben con el 63,8 %, de un nivel regular; mientras que la calidad del servicio con el 64,6 % la percepción es de un nivel regular. La Tabla 44 muestra una correlación positiva media y significativa, entre las variables del 0,501 y en la Tabla 45, el cuadro de ajuste de modelos tiene un sig. 0,000, menor a 0,05 y en la tabla 46 del Pseudo R cuadrado el indicador Nagelkerke es 0,322 lo que significa que el 32,20 % es el porcentaje de influencia de la dimensión organización sobre la variable calidad del servicio; en consecuencia, existe

influencia significativa de la gestión institucional en su dimensión organización en la calidad del servicio de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

4. La estadística descriptiva nos indica en cuanto a la dimensión Dirección los usuarios perciben con el 70,6 %, de un nivel regular; mientras que la calidad del servicio con el 64,9 % la percepción es de un nivel regular. La tabla 47 muestra una correlación positiva media y significativa entre las variables de 0,492 y en la tabla 48, el cuadro de ajuste de modelos tiene un sig. 0,000, menor a 0,05 y en la tabla 49 del Pseudo R cuadrado el indicador Nagelkerke es 0,308 lo que significa que el 30,80 % es el porcentaje de influencia de la dimensión dirección sobre la variable calidad del servicio; en consecuencia, existe influencia significativa de la gestión institucional en su dimensión dirección en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023”.

5. La estadística descriptiva nos indica en cuanto a la dimensión Control los usuarios perciben con el 60,16 %, de un nivel regular; mientras que la Calidad del servicio con el 64,6 % la percepción es de un nivel regular. La tabla 50 muestra una correlación positiva media y significativa entre las variables del 0,534 y en la tabla 51, el cuadro de ajuste de modelos tiene un sig. 0,000, menor a 0,05 y en la tabla 52 del Pseudo R cuadrado el indicador Nagelkerke es 0,365 lo que significa que el 36,50 % es el porcentaje de influencia de la variable Gestión Institucional en su dimensión control sobre la variable calidad del servicio; en consecuencia, existe influencia significativa de la gestión institucional en su dimensión control en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.

RECOMENDACIONES

Con base en los resultados de esta investigación y considerando la situación de la salud en el Perú, a las autoridades de la Dirección Regional de Salud de Tacna, se brinda las siguientes cinco recomendaciones para mejorar la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna:

1. **Mejorar la gestión institucional:** En particular, abordar la percepción de "regular" en la dimensión de planificación, organización, dirección y control. Esto puede incluir la implementación de sistemas de gestión de calidad, capacitación y desarrollo del personal, y la mejora de la comunicación y coordinación entre las diferentes áreas y niveles de la organización. Implementar programas de formación para el personal en la dimensión de planificación, buscando mejorar la percepción regular (61,2 %) y elevarla a un nivel óptimo, igualmente desarrollar estrategias para fortalecer la dimensión organización.
2. **Fortalecer la confianza en la atención médica:** La percepción de confianza media en la dimensión de calidad del servicio indica que algunos usuarios no están satisfechos con ciertos aspectos del servicio. Es necesario identificar las áreas específicas donde la confianza es menor y tomar medidas para mejorar la calidad del servicio en esos aspectos, como la capacitación del personal, la disponibilidad de recursos y la atención a las preocupaciones de los pacientes; implementar programas de liderazgo y capacitación para la dimensión dirección, buscando elevar el nivel regular del 70,6 % a un estándar más alto; desarrollar protocolos y sistemas de mejora continua de control interno.
3. **Aumentar la capacidad de respuesta:** La percepción de "fuerte" en la dimensión de capacidad de respuesta sugiere que los usuarios perciben que el sistema de atención médica es eficiente y rápido. Para mejorar aún más la capacidad de respuesta, se podría analizar y optimizar procesos administrativos y logísticos, así como la disponibilidad de recursos y personal médico. Para darle sostenibilidad es necesario contemplar el problema del personal del servicio médico, sus

remuneraciones, su ambiente laboral, cuanto menos, el cual debe ser materia de otra investigación.

4. **Mejorar la seguridad y la empatía:** La percepción de "seguridad garantizada" y "empatía moderada" en las dimensiones de seguridad y empatía, respectivamente, indica que hay áreas donde los usuarios no perciben una atención adecuada. Es necesario identificar las causas de estas percepciones y tomar medidas para mejorar la seguridad y la empatía en la atención médica.
5. **Fomentar la participación de los usuarios:** La participación de los usuarios en la mejora de la calidad del servicio es fundamental. Esto puede incluir la implementación de mecanismos de participación y retroalimentación, así como la promoción de la comunicación abierta y constructiva entre los usuarios y el personal médico. Establecer canales de comunicación efectivos para garantizar una dirección clara y alineada con los objetivos institucionales.
6. **Mejorar la calidad del servicio:** Fortalecer la gestión institucional en aspectos específicos, mejorando la calidad del servicio, es más, es necesario abordar las áreas de gestión institucional, confianza en la atención médica, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Esto puede incluir la implementación de sistemas de gestión de calidad, capacitación y desarrollo del personal, mejoras en procesos administrativos y logísticos, y la promoción de la participación de los usuarios en la mejora de la calidad del servicio.

Estas recomendaciones buscan fortalecer la gestión institucional en aspectos específicos, mejorando la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna. La implementación efectiva de estas sugerencias puede contribuir significativamente al bienestar de la comunidad atendida.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, A. (2024). *Gestión institucional*.
<https://gestion.pensemos.com/gesti%C3%B3n-institucional-qu%C3%A9-es-c%C3%B3mo-implementarla-en-entornos-educativos>
- Alvarado, O. (1999). *Gestión educativa*. Fondo de Desarrollo Universidad de Lima.
- Alvarez, L. (2022). Validación del instrumento para medir la calidad de atención y satisfacción en usuarios de consulta externa del Hospital General Martín Icaza. *Conciencia Digital*, 5(2.1), 160-172. doi:
<https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v5i2.1.2176>
- Andia, W. (2017). *Manual de gestión pública*. Ediciones Arte y Pluma.
- Angamarca, G. (2020). *Calidad percibida por los clientes de los hoteles de la provincia Los Ríos, Ecuador*.
- Angamarca, G., Díaz, Y., y Martínez, C. (2020). Calidad percibida por los clientes de los hoteles de la provincia Los Ríos, Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVI(4), 380-393. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i4.34669>
- Ascorbe, N. (2023). *Estrategia de gestión institucional para optimizar la atención al paciente en el área de admisión de un hospital ESSALUD-Lambayeque*.
- Cedeño, M., y Sotomayor, V. M. (2020). Influencia de los procesos administrativos en la calidad productiva de las instituciones de educación superior de Manabí. *Recimundo*, 4(3)(251-170).
- CERTUS. (2021). *¿Qué es el proceso administrativo y cuáles son sus fases?*
<https://www.certus.edu.pe/blog/que-es-proceso-administrativo/>

- Cevallos-Mejía, A. y Rivadeneira-Barreiro, L. (2020). Relación entre calidad del servicio al cliente y ventas de empresas inmobiliarias: *Revisión sistemática literaria*. 593 *Digital Publisher CEIT*, 5–1(5),. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.319>
- Chàvez, L. (2022). *Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio del Programa de Complementación Alimentaria – PCA de los Comedores Populares del Distrito de Sullana, Piura –2021*. UNJBG.
- Chiavenato, I. (2021). *Teoría general de la administracao* (Séptima edición). McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2021). *Teoría general de la administración*. Mc Graw-Hill.
- Claros, I. (2022). *Gestión administartiva y calidad de atención en la REd de Salud Alto Amazonas*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95468/Claros_SL-M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Contreras, J. (2013). Evaluación de la calidad del servicio de salud en Bogotá ¿Realidad o ficción? *Revista Académica y virtualidad*, 181-201.
- Cronbach, L. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *psychometrika*.
- Daft, R. (2016). *Organization Theory and Design*". La Plata: EDULP. Disponible en: *Metodología de la investigación en Geografía - Memoria Académica*.
<https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.4956/pm.4956.pdf>.
- Daga, R. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicios del Ministerio Público-Distrital Fiscal de Tacna, año 2020*. UNJBG.

- Deming, W. (1986). *Out of The Crisis. MIT Center for Advanced Engineering Study, Cambridge.*
- Drucker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz.* Editorial Sudamericana.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, vol 15,25, 64-80.
- Edvardsson, B. y Olsson, J. (1996). Key concepts for new service development. *The Service Industries Journal*, 16(2), 140-164.
- Espinoza, D. (2021). *La gestión insitucional y la calidad del servicio educativo, Chile.* Universidad Mayor de San Andrés.
- Euroinnova. (2024). *¿Quieres saber qué es gestión institucional?*
<https://www.euroinnova.com.ar/blog/que-es-gestion-institucional>
- Evrin, H., Ali, M. y Altinay, L. (2022). Investigación de servicios: agenda de investigación pasada, presente y futur. *Revista Española de Marketing - ESIC*, 26(2):146-167. doi:DOI: 10.1108/SJME-09-2021-0177
- Ezeta, M. (2021). *Gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 5082 Sarita Colonia de la Región Callao.*
<https://repositorio.une.edu.pe/items/3a06d2a3-3e01-4045-91bc-1155cdb44e8b>
- Farro, F. (2001). *Planeamiento estratégico para instituciones educativas de calidad.* IDEGRAF.
- Flores-Vásquez, S. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *JHA Centauri.*
<http://www.journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/54>

- Frost, J. (2022). *Cronbach's Alpha: Definition, Calculations & Example*.
<https://statisticsbyjim.com/basics/cronbachs-alpha/>
- Gallegos- Zurita, W. y Gallegos-Zurita, M. (2022). Análisis de las condiciones de trabajo de conductores del transporte público urbano, Babahoyo, Ecuador. *QhaliKay Revista de Ciencias de La Salud*, 6(3), 8–18.
<https://doi.org/10.33936/qkrcs.v6i3.5129>. 6(3) 8-18.
doi:<https://doi.org/10.33936/qkrcs.v6i3.5129>
- García, M. y Pérez, A. (2018). La importancia de la gestión institucional en la calidad del servicio. *Revista de Administración Pública*, 10(2), 35-50.
- Gómez, D. y Soto, M. (2021). *Modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en instituciones educativas públicas - Revisión Sistemática entre los años 2010 a 2019*.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25910/Gomez%20Vega%2C%20Delicia%20Soledad%20-%20Soto%20Raico%2C%20Wilma%20Maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gómez, M. , Estrella, C. y Nuñez, J. (2020). Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencia del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020. *Sapienza*, 3(5). doi:DOI: <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i5.446>
- Gómez, M., Jaramillo, F., Estrella, C. y Nuñez, J. (2020). Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020. *Sapienza-International Journal of INterdisciplinary Studies*, Vol.3(5). doi:<https://doi.org/10.51798/sijis.v3i5.446>
- Gronroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Diaz de Santos.
- Hernandez, E. (2003). *Metodología de la investigación*.

- Hernandez, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. McGraw Hill.
- Hernandez, R., Fernández, C. y Batista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Hidalgo, C. (2020). *Gestión institucional y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa FAP "Manuel Polo Jiménez", UGEL 7, Santiago de Surco – Lima, 2019*. UCV.
- Homenga, E. (2020). Capítulo 11- Medición de la calidad de servicios de salud. *Academic Press*, 355-388. doi:<https://doi.org/10.1016/B978-0-12-816977-3.00011-3>
- Horovitz, I. y Cudennec-Poom, C. (1990). Putting service quality into gear. *The Service. The Service Industries Journal*, 10(2), 249-265.
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. Prentice Hall.
- Laguna, A., Obregón, E. y Quijada, R. (2020). *Propuesta de mejora del proceso de atención en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas*: <https://repositorio.up.edu.pe/bitstream>
- Lewis, P., McConnell, M., Aryal, A., Irimumu, G., Mehata, S., Mrisho, M. y Kruk, M. (2023). Calidad del servicio de salud en 2929 establecimientos en seis países de ingresos bajos y medios: un análisis de desviación positiva. *Elsevier Ltd*.

- Lewis, P., McConnell, M., Aryal, A., Irimumu, G., Mehata, S., Mrisho, M. y Kruk, M. (2023). Cc en seis países de ingresos bajos y medios: un análisis de desviación positiva. *Elsevier Ltd*.
- Lezcano, L. y Cardona, J. (2018). Evaluación de la calidad de los servicios médicos según dimensiones del SERVQUAL en un hospital de Colombia. *IMedPub Journal*, 14(44). doi:10.3823/1402
- López, G. (2020). *Gestión y calidad de los servicios de salud del Centro de Salud Pospe Alto*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38783/L%c3%b3pez_SGP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, J. (2019). *Gestión de la calidad del servicio en instituciones: un enfoque basado en sistemas*. Universitaria.
- Lpderecho. (2022). *La nueva gestión pública en el estado peruano*.
<https://lpderecho.pe/nueva-gestion-publica-estado-peruano/>
- Mamani, M. (2022). *Gestión pública y prestación de servicios de calidad en medicina preventiva y salud pública, utilizando el modelo EFQM con excelencia en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna. Periodo 2019-2020*.
<https://repositorio.unjbg.edu.pe/items/2be0e94e-7a99-4ebb-bf7f-0c48e5101d8a>
- Martins, J. (2024). *El ciclo planificar Hacer-Verificar-Actuar (PHVA)*.
<https://asana.com/es/resources/pdca-cycle>
- Metrosalud. (2024). *Glosario*. <http://www.metrosalud.gov.co/transparencia/glosario>
- Minedu. (2011). *Manual de gestión para directores de instituciones educativas*.
<https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/2896/Manual>

%20de%20gesti%3%b3n%20para%20directores%20de%20instituciones%20educativas.pdf?sequence=1&isAllowed=y

MINSA. (2012). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo*. Perú.

Minsalud. (2024). *Colombia potencia de la vida*.
<https://www.minsalud.gov.co/lists/glosario/allitems.aspx>

Molnar, G. y Correia, G. (2019). Long-term vehicle reservations in one-way free-floating carsharing systems: A variable quality of service model. *Transportation Research Part C: Emerging Technologies* (98, 298–322). doi: <https://doi.org/10.1016/j.trc.2>

Morales, V. y Hernández, A. (2004). Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. <http://www.efdeportes.com/> Revista Digital - Buenos Aires.

Naranjo, F., Carrión, L. y Bosmediano, F. (2022). Gestión Administrativa en las PYMES del sector comercial en la Ciudad de Santo Domingo, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 14(3). <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2891/2844>

OMS. (2016). *Evaluación de sistemas de salud: fortaleciendo su desempeño*. http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42495/WHO_HIS_PHE_2005.1_eng.pdf?sequence=1

OMS. (2024). Obtenido de Servicios Sanitarios de Calidad: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-healthservices>

OSMAN. (2024). *Diccionario de salud y medio ambiente*. <https://www.osman.es/diccionario/definicion.php?id=12513#:~:text=Definici%C3%B3n%3A%20Lugar%2C%20sitio%20o%20instalaci%C3%83%C2%B3n,la%20salud%20humana%20o%20animal.>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). Parasuraman, A., Zeithaml, VA y Berry, LL (1985). Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para futuras investigaciones. *Revista de Marketing*, 49(4), 41-50, v.
- Peralta, M., Horna, E. y Heredia, E. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*, vol. 47, núm. 1, Enero-Junio, ISSN: 0379-7082 / 2215-2644, vol. 47(1).
- Pierre, E. y Langeard, E. (1989). *Servucción: El marketing de servicio*. McGraw Hill.
- Pilla, E. (2019). *Los procesos administrativos y su incidencia en la gestión institucional del gobierno autónomo descentralizado de San Pedro de Pelileo*.
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5722/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0020.pdf>
- Pin, A. y Salazar, G. (2023). Gestión administrativa y su enfoque en la calidad del servicio al Usuario, Cooperativa Alfaro, Ecuador. *Ciencia y Desarrollo*.
<https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>
- Pinedo, J. (2023). *Gestión institucional y calidad del servicio en la UGEL San Martín*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121583/Pinedo_MJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Portovial. (2022). *Informe de la Cia de Auditores Asociados Cia.Ltda*.
https://portovial.gob.ec/sitio/descargas/auditorias/2021/Informe_General.pdf
- RAE. (2024). *Diccionario de la Real Academia Española*.
<https://dle.rae.es/empat%C3%ADa>

- Reyes, S., Mayo, J. y Loredo, N. (2009). La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una mirada desde el entorno empresarial cubano. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 113.
- Rivas, R. (2022). *Gestión institucional y calidad de servicio en docentes del nivel secundario de un colegio público de Huaral - 2022*. UCV.
- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. Pearson.
- Rodríguez, E., Gil de Gómez, B., Sebastián, M., Oliván-Blázquez, B. y Valle Coronado, M. (2021). *Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.02.008>
- Rodríguez, S., Intrago, D., Moán, A. y Córdova, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Universidad y Sociedad*, XII (4), 32-37.
- Rodríguez, Y. (2005). La calidad en los servicios y la satisfacción al cliente. *Revista Ciencias.com*.
- Rojas, R. (2020). En *Gestión institucional y calidad del servicio: un enfoque orientado al cliente*. (págs. 85-100). Académica.
- Romero, A. (2004). *Dirección y planeación estratégica en las empresas y organizaciones*. Diaz de Santos S.A.
- Ruiz, L. (2015). *Modelo de gestión por competencias*. <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/03/26/modelo-de-gestion-por-competencias/>
- Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación*. Liferder.

- Sánchez, D. (2017). *La gestión pública y su influencia en la calidad del servicio en la Municipalidades distritales de la provincia de Tacna, periodo 2008-2010*. UNJBG.
- Schumpeter, J. (03 de abril de 2019). *Anderson empresarial*. Obtenido de Anderson empresarial: <https://andersonvempresarial.blogspot.com/2019/04/tarea-2.html>
- Sovero, F. (2007). *Cómo dirigir una entidad educativa*. Editores Importadores s.a.
- Stoner, J., Freeman, E. y Gilbert, D. (1996). *Administración*. Prentice Hall.
- Sullivan. (1994). *Profiting from Intellectual Capital: Extracting Value from Innovation*. USA: John Wiley and Sons.
- Torre, M. y Vásquez, C. (2015). *Compendium*, 18(35), 57–7. doi:<https://doi.org/10.31876/rcs.v27i2.35934>
- Torres, Y. (2021). *Influencia de la gestión municipal en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, año 2021*. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/3185/Torres-Torres-Yanira.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vega, T. (2021). *Gestión institucional y calidad del servicio educativo, según percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz – 2020*. UCV.
- Villar, I. (2022). La reforma del modelo de gestión institucional como instrumento para la garantía de la sostenibilidad del sistema de seguridad social. *Revista de Derecho de la Seguridad Social. Laborum*, 33(4º trimestre 2022). <https://revista.laborum.es/index.php/revsegsoc/article/view/646/741>

- Vivanco, L. (2020). Cultura organizacional y gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Apurímac-Perú. *Guacamaya*, 5(1), 5(1), 109-121.
- Vivanco, L. (2020). Cultura organizacional y gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Apurímac-Perú. *Guacamaya*, 5(1). <https://revistas.up.ac.pa/index.php/guacamaya/article/view/1785>
- Zavaleta, E. (2021). Analisis de la gestión insitucional en las unidades acaddémicas de la Policia Nacional del Perú. *Scielo*, 12(1). <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.1.489>
- Zavaleta, E. (2021). Análisis de la gestión institucional en las unidades académicas de la Policía Nacional-Perú. *Comuniación*, 12(1)(53-64). <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.1.489>
- Zeithaml, V., Berry, I. y Parasuraman, A. (1985). Problems and strategies in marketing. *Journal of Marketing*, 49(2), 33-46.

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia	100
Anexo 2 Encuesta gestión institucional	101
Anexo 3 Cuestionario de calidad del servicio	102
Anexo 4 Calificación de los Jueces.....	103
Anexo 5 Método de validez de contenido.....	109

Anexo 1

Matriz de consistencia

TÍTULO: “LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD TACNA, 2023”

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
<p>Problema general: ¿Existe influencia de la Gestión Institucional en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la influencia de la Gestión Institucional en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.</p>	<p>Hipótesis general: Existe influencia significativa de la Gestión Institucional en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023</p>	<p>Variable Independiente: -Gestión institucional</p> <p>Variable Dependiente: -Calidad del servicio</p>	<p>Tipo de investigación Básica</p> <p>Diseño: No experimental</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿Existe influencia de la Gestión Institucional en su dimensión Planificación en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023?</p> <p>b) ¿Existe influencia de la Gestión Institucional en su dimensión Organización en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023?</p> <p>c) ¿Existe influencia de la Gestión Institucional en su dimensión Dirección en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023?</p> <p>d) ¿Existe influencia de la Gestión Institucional en su dimensión Control en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Determinar la influencia de la Gestión Institucional en su dimensión Planificación en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023</p> <p>b) Analizar la influencia de la Gestión Institucional en su dimensión Organización en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023</p> <p>c) Calcular la influencia de la Gestión Institucional en su dimensión Dirección en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023</p> <p>d) Verificar la influencia de la Gestión Institucional en su dimensión Control en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>a) La Gestión Institucional en su dimensión Planificación influye significativamente en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.</p> <p>b) La Gestión Institucional en su dimensión Organización influye significativamente en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.</p> <p>c) La Gestión Institucional en su dimensión Dirección influye significativamente en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023</p> <p>d) La Gestión Institucional en su dimensión Control influye significativamente en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2023.</p>	<p>Dimensiones:</p> <p>Variable Independiente:</p> <p>Planificación Organización Dirección Control</p> <p>Variable Dependiente</p> <p>Confiable Responsabilidad Empatía Seguridad Tangibilidad</p>	<p>Nivel de investigación Explicativa</p> <p>Técnica de recolección de datos La encuesta</p> <p>Técnica de análisis de datos</p> <p>- Estadística Descriptiva. - Estadística Inferencial</p> <p>Población: 384 usuarios</p> <p>Muestra: 384 usuarios</p>

Anexo 2

Encuesta gestión institucional

Estimado Servidor de la Dirección Regional de Salud Tacna, la presente encuesta tiene por finalidad la obtención de información acerca de la Gestión Institucional y su impacto en la Calidad del servicio de esta Institución. Es anónima, por favor responda con sinceridad.

Edad:.....**Sexo:**.....

MARQUE CON UNA "X" 1=Nunca; 2=Casi nunca; 3=Algunas veces; 4= Casi siempre; 5= Siempre

N°	DIMENSIONES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	1	2	3	4	5
PLANIFICACIÓN						
1	Tiene un conocimiento detallado de la visión, misión y objetivos estratégicos de la entidad.					
2	Las actividades priorizadas por los funcionarios se sustentan en lo aprobado en el Plan Operativo Institucional.					
3	Se impulsa la participación de todas las áreas de la entidad cuando se desarrollan las actividades de planificación institucional.					
4	Cada unidad de la entidad tiene conocimiento de los indicadores que se aplican para medir el avance de lo programado.					
5	Los funcionarios son los primeros en priorizar que se cumpla lo planificado.					
ORGANIZACIÓN						
6	La estructura organizacional de la entidad permite que se priorice la atención oportuna a la ciudadanía.					
7	Existe una comunicación organizacional fluida entre las diversas áreas de la entidad.					
8	El personal está distribuido en los puestos de trabajo, en base a criterios meritocráticos y experiencia en gestión pública.					
9	La distribución física de los ambientes de trabajo contribuye a cumplir con eficiencia el lograr de las tareas encargadas.					
10	La entidad prioriza trabajar en base a los procesos, que permita generar valor público para el ciudadano.					
DIRECCIÓN						
11	Los funcionarios públicos de la entidad se caracterizan por saber guiar al personal a cargo para que cumplan con las tareas encargadas.					
12	Las opiniones y críticas constructivas son consideradas por los responsables de la gestión.					
13	La motivación laboral es una estrategia impulsada por los funcionarios para que en la oficina a su cargo cumpla con eficiencia sus labores.					
14	La interrelación laboral entre los compañeros es productiva y frecuente.					
15	Existe una atmósfera de trabajo adecuada.					
CONTROL						
16	En la entidad se cuenta con un sistema de control interno que es impulsado por los funcionarios de la entidad.					
17	El personal de la entidad genera las facilidades para que se implemente el controlar los avances de la gestión.					
18	El monitoreo de los avances contribuye a cumplir con lo planificado.					
19	Existe retroalimentación al personal sobre la eficiencia de sus labores.					
20	La gestión impulsa la existencia de un control permanente.					

Gracias

Anexo 3

Cuestionario de calidad del servicio

Estimado usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad conocer su percepción sobre la Satisfacción que Ud. percibe como usuario de la Calidad del Servicio de esta Institución. A continuación, le presentamos un conjunto de afirmaciones a ser evaluadas según su percepción, coloque un aspa donde corresponda según la escala siguiente:

DATOS GENERALES:

A. Edad:.....

B. Sexo:() Masculino () Femenino

MARQUE CON UNA "X" 1=Nunca; 2=Casi nunca; 3=Algunas veces; 4= Casi siempre; 5= Siempre

Nº	DIMENSIONES CALIDAD DEL SERVICIO	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
Elementos Tangibles						
1	La Institución cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva.					
2	Los documentos emitidos (Cartas, reportes, etc.) son visualmente atractivos.					
3	El personal de esta Institución tiene apariencia pulcra.					
4	Las Instalaciones físicas de esta Institución son visualmente atractivas.					
Confiability						
5	El personal se esfuerza por mantener tu expediente (registros) sin errores.					
6	Cuando el personal te promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.					
7	El personal de esta Institución concluye el servicio en el tiempo prometido.					
8	El personal realiza bien el servicio desde la primera vez.					
9	Cuando tienes un problema, se muestra un sincero interés en solucionarlo.					
Capacidad de respuesta						
10	El personal te comunica cuando concluirá el servicio prestado.					
11	El personal de esta Institución siempre está dispuesto a ayudarte.					
12	En esta Institución se te ofrece un servicio puntual.					
13	El personal de esta Institución siempre está disponible para atenderte.					
Seguridad						
14	El personal que presta servicios en esta Institución es siempre amable contigo.					
15	El comportamiento del personal de esta Institución te inspira confianza.					
16	El personal tiene conocimientos suficientes para responder a tus preguntas.					
17	Te sientes seguro en tus trámites realizados en esta Institución.					
Empatía						
18	Los colaboradores prestan una atención individualizada.					
19	Esta Institución tiene personal que te ofrece una atención personalizada.					
20	El personal de esta Institución te da una atención individualizada.					
21	En esta Institución se comprenden tus necesidades específicas.					
22	La Institución tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus servidores.					

Gracias

Anexo 4

Calificación de los jueces



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA

Título: "LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO
 EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD TACNA, 2023"

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Choque Chambe Alejandrina
 1.2. Cargo e institución donde labora: Técnica Sanitario, DIRESA TACNA
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Gestión Institucional
 1.4. Autor (es) del Instrumento: (Chiavenato, 2004)

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Presenta una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores y los ítems.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Es útil, adecuado y los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Favorable (X) Desfavorable ()

IV. DATOS COMPLEMENTARIOS:

Lugar y fecha: Tacna, 15 enero 2024

Firma del Experto [Firma]

Teléfono Nº: 918425534

DNI: 00484922



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA

Título: "LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO
 EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD TACNA, 2023"

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Chocro Chambe Alejandra
 1.2. Cargo e institución donde labora: Técnica Sanitario DIRESA TACNA
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Calidad del servicio
 1.4. Autor (es) del instrumento: : (Druker, 1990)

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Favorable (X) Desfavorable ()

IV. DATOS COMPLEMENTARIOS:

Lugar y fecha: Tacna, 5 de mayo 2024

Firma del Experto [Firma]

Teléfono Nº: 918425534

DNI: 00484922



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
 ESCUELA DE POSGRADO
 MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA

Título: "LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO
 EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD TACNA, 2023"

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: ROJAS URRIETA PEDRO ANGEL
- 1.2. Cargo e institución donde labora: JEFE DEL EQUIPO DE TRABAJO SEGUROS DIR 10 TOLVA
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Gestión Institucional
- 1.4. Autor (es) del Instrumento: (Chiavenato, 2004)

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Presenta una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores y los ítems.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Es útil, adecuado y los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Favorable () Desfavorable ()

IV. DATOS COMPLEMENTARIOS:

Lugar y fecha: 22.01.2024 TACNA

Teléfono Nº: 922066399

Firma del Experto 

DNI: 00474080



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA

Título: "LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO
 EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD TACNA, 2023"

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: ROJAS URRIETA PEDRO ANGEL
 1.2. Cargo e institución donde labora: JEFE DEL EQUIPO DE TRABAJO SEGUROS DIRCA TACNA
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Calidad del servicio
 1.4. Autor (es) del Instrumento: : (Druker, 1990)

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Favorable (X) Desfavorable ()

IV. DATOS COMPLEMENTARIOS:

Lugar y fecha: 22.01.2024 TACNA

Teléfono Nº: 922066399

Firma del Experto 

DNI: 00474080



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA

Título: "LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO
 EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD TACNA, 2023"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: ... MSc. GAUNA CHINO MARIO
- 1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE – UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Gestión Institucional
- 1.4. Autor: (Chiavenato, 2004)


II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Presenta una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores y los ítems.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Es útil, adecuado y los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Favorable (X) Desfavorable ()

IV. DATOS COMPLEMENTARIOS:

Lugar y fecha: Tacna 19 de enero 2024

Firma del Experto 

Teléfono N°: ...999492896.....

DNI:00447288.....



**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA**

Título: "LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO
EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD TACNA, 2023"

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: MSc. GAUNA CHINO MARIO
- 1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE – UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Calidad del Servicio
- 1.4. Autores del Instrumento: (Druker, 1990)


II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Favorable (X) Desfavorable ()

IV. DATOS COMPLEMENTARIOS:

Lugar y fecha: Tacna 19 de enero 2024.

Firma del Experto 

Teléfono N°:999492896.....

DNI: 00447288.....

Anexo 5
Método de validez de contenido
APLICANDO LA DISTANCIA DE PUNTOS MÚLTIPLES (DPP)

VARIABLE INDEPENDIENTE												
EVALUACIÓN CONSIDERANDO OPINIÓN DE 3 EXPERTOS												
ITEM	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3		DIFERENCIA MAYOR VALOR -	DISTANCIA DE PUNTOS MÚLTIPLE	DIFERENCIA DEL MAYOR VALOR - 1	CÁLCULO D _{máx} (Distancia Máxima)				
				w	a	b	$c = b^2$	d	$e = d^2$			
1	4	5	4	4.33	0.67	0.44	4	16.00				
2	5	5	5	5.00	0.00	0.00	4	16.00				
3	5	5	5	5.00	0.00	0.00	4	16.00				
4	5	5	4	4.67	0.33	0.11	4	16.00				
5	5	5	4	4.67	0.33	0.11	4	16.00				
6	5	5	5	5.00	0.00	0.00	4	16.00				
7	5	5	4	4.67	0.33	0.11	4	16.00				
8	4	5	4	4.33	0.67	0.44	4	16.00				
9	4	4	5	4.33	0.67	0.44	4	16.00				
10	5	5	5	5.00	0.00	0.00	4	16.00				
TOTAL				47.00	SUMA	1.67		160.00				
					RAIZ CUADRA	1.29					12.65	

TAMAÑO DEL INTERVALO= D_{max}/5 = 2.530

RESPUESTA 2:
LA DISTANCIA DE PUNTOS MÚLTIPLES(DPI) 1.29

NUEVA ESCALA	INTERVALO	SIGNIFICADO
0.000	2.530	A Adecuación total
2.531	5.061	B Adecuación en gran medida
5.062	7.591	C Adecuación promedio
7.592	10.122	D Adecuación escasa
10.123	12.653	E Inadecuación

valor a ubicar en escala 1.29

VARIABLE DEPENDIENTE												
EVALUACIÓN CONSIDERANDO OPINIÓN DE 3 EXPERTOS												
ITEM	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	PROMEDIO POR ÍTEM	DIFERENCIA MAYOR VALOR - PROMEDIO	DISTANCIA DE PUNTOS MÚLTIPLE	DIFERENCIA DEL MAYOR VALOR - 1	CÁLCULO D _{máx} (Distancia Máxima)				
				a	b	$c = b^2$	d	$e = d^2$				
1	4	5	4	4.33	0.67	0.44	4	16.00				
2	4	5	5	4.67	0.33	0.11	4	16.00				
3	5	5	5	5.00	0.00	0.00	4	16.00				
4	5	5	4	4.67	0.33	0.11	4	16.00				
5	5	5	4	4.67	0.33	0.11	4	16.00				
6	4	5	5	4.67	0.33	0.11	4	16.00				
7	5	5	4	4.67	0.33	0.11	4	16.00				
8	5	4	4	4.33	0.67	0.44	4	16.00				
9	4	5	5	4.67	0.33	0.11	4	16.00				
10	4	5	5	4.67	0.33	0.11	4	16.00				
TOTAL				46.33	SUMA	1.67		160.00				
					RAIZ CUADRA	1.29					12.65	

TAMAÑO DEL INTERVALO= D_{max}/5 = 2.530

RESPUESTA 2:
LA DISTANCIA DE PUNTOS MÚLTIPLES(DP) 1.29

NUEVA ESCALA	INTERVALO	SIGNIFICADO
0.000	2.530	A Adecuación total
2.531	5.061	B Adecuación en gran medida
5.062	7.591	C Adecuación promedio
7.592	10.122	D Adecuación escasa
10.123	12.653	E Inadecuación

valor a ubicar en escala 1.29