

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO



**LA GESTIÓN Y LA CALIDAD DE ATENCION A LOS USUARIOS
DEL SIS EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA 2021**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN
GESTIÓN PÚBLICA

ARTURO RICHARD MATUTTI URBANO

Pucallpa – Perú

2022



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO



ANEXO N° 4

**ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA
OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS**

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 8.00 horas, del día 20 de Mayo ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por:

Dr. WALTER ORTIZ MEZA Presidente
Dr. LINCOLN FRITZ CACHOY REYES Secretario
Mg. OLHEDO PIZUNGO ISUIZA Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS** en:
GESTION PUBLICA

Mención: GESTION PUBLICA

Don(ña) SAURO RICHARDO MATUTTI URBANO

[Handwritten signature]

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:

" La GESTION y La Calidad de Atención
 a los usuarios DEL SIS EN EL HOSPITAL
 REGIONAL DE Pucallpa 2021 "

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

SECRETARIO

VOCAL



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO



- a) Presentación personal
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
- d) Dicción y dominio de escenario

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

.....
.....
.....
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de 18 (Dieciocho)

Equivalente a Muy BUENO por lo que se recomienda —

(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 10.00 horas del 20 de MAYO del 2022.

[Handwritten Signature]

PRESIDENTE

[Handwritten Signature]

SECRETARIO

[Handwritten Signature]

VOCAL



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0258-2022

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final de Tesis, titulado:

“LA GESTIÓN Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL SIS EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA 2021”.

Cuyo (s) autor (es) : MATUTTI URBANO, ARTURO RICHARD
Escuela : ESCUELA DE POSGRADO
Maestría : GESTIÓN PÚBLICA
Asesor(a) : DR. PASTOR SEGURA, JULIO-CESAR

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 6%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIMA Y CODIFICA la presente constancia



FECHA 10/05/2022



Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Arturo Richard Matutti Urbano

Autor(a) de la TESIS de maestría titulada:

La gestión y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021.

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dr. Julio César Pastor Segura.

En la Escuela de Posgrado, Maestría: Gestión Pública.

Mención: Gestión Pública.

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la carátula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 24/05/2022

Email: rmatutti@gmail.com

Teléfono: 961621228

Firma: [Firma]

DNI: 00727714

www.repositorio.unu.edu.pe

repositorio@unu.edu.pe

DEDICATORIA

*A mi familia, por toda la
motivación, el apoyo y
amor permanente que
me permite continuar con
mi desarrollo personal y
profesional.*

AGRADECIMIENTO

A todas las personas que de una u otra manera contribuyeron en la realización de la presente tesis.

A la comunidad educativa de la Universidad Nacional de Ucayali por haberme permitido el logro y mejoramiento de mis capacidades académicas y competitivas.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo establecer de qué manera se relaciona la gestión y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021. La población para evaluar la variable gestión estuvo conformada por los 806 trabajadores del Hospital Regional de Pucallpa, que fue sometida al muestreo probabilístico, alcanzando a 103 trabajadores. Asimismo, la población para evaluar la variable calidad de atención estuvo constituida por los 4,061 pacientes del SIS promedio mensual atendidos, que de acuerdo al muestreo probabilístico fueron 115 pacientes. La investigación es de tipo aplicada, de nivel descriptivo, con diseño transeccional correlacional. La información se obtuvo con la técnica de encuesta. Ambas variables contienen 20 preguntas, diseñadas mediante la técnica de cuestionario de preguntas cerradas con respuesta múltiple.

La validación de los instrumentos se hizo a través de juicio de expertos y la confiabilidad, a través de la prueba estadística Alfa de Cronbach. La investigación concluye que no existe una relación directa y significativa entre la gestión y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021, corroborado por el coeficiente de correlación Rho de Spearman que establece una correlación de 0.123, y un nivel de significancia de 0.218, lo que significa que no hay asociación entre variables.

Palabras clave: gestión, calidad de atención, pacientes del SIS

ABSTRACT

The present research has the objective of establishing what is the way management and quality of care for users of the SIS in the Regional Hospital of Pucallpa 2021. The population to evaluate the management variable was formed by the 806 workers of the Regional Hospital of Pucallpa, which was subjected to probabilistic sampling, reaching 103 workers. Likewise, the population to evaluate the attention quality variable was constituted by the 4,061 patients of the SIS, which was exposed to the probabilistic sampling, reaching 115 patients. The research type is applied, of descriptive level and with correlational transectional design. The data was obtained by the survey technique. Both variables include 20 questions, designed by the closed questions with multiple response questionnaire technique. The validation of the instruments was done through the experts judgement and the reliability, through the Cronbach's Alpha statistical test. The research concludes that there is no direct and significant relationship between management and quality of care for users of the SIS in the regional hospital of Pucallpa 2021, confirmed by the Spearman's Rho correlation coefficient that establishes a correlation of 0.123 and a level of significance of 0.218, which means that there is no association between the variables.

Keywords: management, attention quality, SIS patients.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis se titula: “La gestión y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021”. Su desarrollo responde a una investigación de tipo aplicada, de nivel descriptivo, con diseño transeccional correlacional.

La calidad de atención a los usuarios del SIS que concurren al Hospital Regional de Pucallpa, es un problema permanente y latente de acuerdo a lo que refieren los pacientes y familiares que buscan solucionar sus problemas de salud, la percepción de la calidad de atención se basa en la identificación de la demora y lentitud en la atención que se les brinda, falta e inadecuados ambientes, falta de equipos, falta de insumos y medicamentos. Además, se percibe la falta de personal especializado y de un sistema que permita las atenciones programadas bajo la modalidad de citas, aunado a esto se puede apreciar la saturación por pacientes en los servicios que se presta a los usuarios del SIS.

En el presente año la falta de conclusión de la construcción del nuevo Hospital Regional de Pucallpa viene generando retrasos y más problemas en la atención a los usuarios del SIS sin visas de solución pronta a este problema, todo este contexto genero el interés de haber realizado la presente investigación desarrollado en los siguientes capítulos:

En el primer capítulo se desarrolló el problema de la investigación, que muestra la descripción y la formulación del problema, los objetivos, las hipótesis,

se consigna y operacionaliza las variables, se presenta la justificación, la viabilidad y las limitaciones.

El segundo Capítulo señala los antecedentes, las bases teóricas, las definiciones conceptuales y las bases epistémicas.

En el tercer capítulo, se definió el tipo, nivel y diseño de la investigación, se consignó la población y muestra, se definió los instrumentos de recolección de datos, de las técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.

En el cuarto capítulo, se muestran la contrastación de los resultados de trabajo de campo, la contrastación de la hipótesis general y aporte científico de la investigación.

Finalmente se presenta las conclusiones, las sugerencias, las referencias bibliográficas y anexos.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
INTRODUCCIÓN.....	vi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. Descripción del problema.....	15
1.2. Formulación del problema.....	19
1.2.1. Problema general.....	19
1.2.2. Problemas específicos.....	19
1.3. Objetivo general y objetivos específicos	20
1.3.1. Objetivo general.....	20
1.3.2. Objetivos específicos.....	20
1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis.....	21
1.4.1. Hipótesis general.....	21
1.4.2. Sistema de hipótesis.....	21
1.5. Variables.....	21
1.5.1. Variable 1: Gestión.....	21
1.5.2. Variable 2: Calidad de atención.....	21
1.5.3. Operacionalización de la variable.....	21

1.6. Justificación e importancia.....	23
1.6.1. Justificación teórica.....	23
1.6.2. Justificación metodológica.....	23
1.6.3. Justificación práctica.....	24
1.7. Viabilidad.....	25
1.8. Limitaciones.....	25
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	26
2.1. Antecedentes.....	26
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	26
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	27
2.1.3. Antecedentes locales.....	28
2.2. Bases teóricas.....	29
2.2.1. Variable 1: gestión.....	29
2.2.1.1. Concepto de gestión.....	29
2.2.1.2. Teorías de gestión.....	30
2.2.1.3. Definición de las dimensiones de gestión.....	31
2.2.2. Variable 2: calidad de atención.....	33
2.2.2.1. Concepto de calidad de atención.....	33
2.2.2.2. Teorías de calidad de atención.....	34
2.2.2.3. Definición de las dimensiones de calidad de atención.....	35
2.3. Definiciones conceptuales.....	38
2.3.1. Variable 1: gestión.....	38

2.3.2. Variable 2: calidad de atención.....	41
2.4. Bases epistémicas.....	43
2.4.1. Variable 1: Variable gestión.....	43
2.4.2. Variable 2: calidad de atención.....	44
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	45
3.1. Tipo de investigación.....	45
3.2. Diseño y esquema de la investigación.....	46
3.2.1. Diseño de la investigación.....	46
3.2.2. Esquema de la investigación.....	47
3.3. Población y muestra.....	47
3.3.1. Población.....	47
3.3.2. Muestra.....	49
3.4. Instrumento de recolección de datos.....	51
3.4.1. Técnica de elaboración de instrumentos de datos.....	51
3.4.2. Validación de expertos.....	52
3.4.3. Confiabilidad de los instrumentos.....	52
3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.....	54
3.5.1. Técnicas de recojo de datos.....	54
3.5.2. Procesamiento de datos.....	54
3.5.3. Presentación de datos.....	55
3.5.4. Análisis de datos.....	55

CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	59
4.1. Resultados de trabajo de campo con aplicación estadística.....	59
4.1.1. Resultados de la variable gestión.....	59
4.1.2. Resultados de la variable calidad de atención.....	64
4.2. Contrastación de las hipótesis secundarias.....	65
4.3. Prueba de hipótesis general.....	68
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	70
5.1. Contrastación de los resultados de trabajo de campo con los referentes bibliográficos.....	70
5.2. Contrastación de la hipótesis general en base a la prueba de hipótesis.....	74
5.3. Aporte científico de la investigación.....	75
CONCLUSIONES.....	76
SUGERENCIAS.....	78
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	80
ANEXOS.....	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable.....	22
Tabla 2: PEA-Información por grupo ocupacional del Hospital Regional de Pucallpa – 2020.....	48
Tabla 3: Atenciones en consultorios externos por departamentos del Hospital Regional de Pucallpa – Mes: Octubre 2020.....	48
Tabla 4: Validación del instrumento.....	52
Tabla 5: Confiabilidad del instrumento de la variable gestión.....	53
Tabla 6: Confiabilidad del instrumento de la variable calidad de atención.....	53
Tabla 7: Prueba de normalidad de la variable gestión.....	56
Tabla 8: Prueba de normalidad de la variable calidad de atención.....	56
Tabla 9: Grado de relación según coeficiente de correlación.....	58
Tabla 10: Estadístico descriptivo de la variable gestión.....	59
Tabla 11: Estadístico descriptivo de la dimensión planeación.....	60
Tabla 12: Estadístico descriptivo de la dimensión organización.....	61
Tabla 13: Estadístico descriptivo de la dimensión dirección.....	62
Tabla 14: Estadístico descriptivo de la dimensión control.....	63
Tabla 15: Estadístico descriptivo de la variable calidad de atención...	64
Tabla 16: Relación entre planeación y calidad de atención.....	65
Tabla 17: Relación entre organización y calidad de atención.....	66
Tabla 18: Relación entre dirección y calidad de atención.....	67
Tabla 19: Relación entre control y calidad de atención.....	68
Tabla 20: Relación entre gestión y calidad de atención.....	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Esquema de la investigación.....	47
Figura 2: Fórmula para calcular la muestra.....	49
Figura 3: Niveles de la variable gestión.....	59
Figura 4: Niveles de la dimensión planeación.....	60
Figura 5: Niveles de la dimensión organización.....	61
Figura 6: Niveles de la dimensión dirección.....	62
Figura 7: Niveles de la dimensión control.....	63
Figura 8: Niveles de la variable calidad de atención.....	64

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	95
Anexo 2: Instrumento 1 gestión.....	97
Anexo 3: Instrumento 2: calidad de atención.....	99
Anexo 4: Validación del instrumento 1-Experto 1.....	101
Anexo 5: Validación del instrumento 2-Experto 1.....	102
Anexo 6: Validación del instrumento 1-Experto 2.....	103
Anexo 7: Validación del instrumento 2-Experto 2.....	104
Anexo 8: Validación del instrumento 1-Experto 3.....	105
Anexo 9: Validación del instrumento 2-Experto 3.....	106

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

En estudios realizados en España que involucran los problemas de gestión en salud se puede evidenciar según refiere Víctor Pérez-Canto (2019) sobre la gestión se observó una tendencia negativa en la opinión de los usuarios del sistema nacional de salud español. Financiación, recursos humanos, sistemas de gestión de calidad y diferencias en las comunidades autónomas pueden ser algunas de las causas.

Moina Castro (2017) menciona sobre la calidad de los servicios de salud del Hospital Dr. Jaime Roldós Aguilera de Quito, los problemas identificados se relacionan con la ausencia de un modelo de gestión interno y control inadecuado del cumplimiento de la planificación por procesos que faciliten el objetivo de brindar una atención de salud con calidad y calidez. Los resultados obtenidos en la investigación, revelaron problemas de organización en la gestión administrativa del hospital, falta de directrices específicas en temas de aseguramiento de la calidad, insatisfacción de los pacientes y falta de capacitaciones específicas al personal operativo en temas de calidad y calidez en salud.

De acuerdo a Alonso (2019) la falta de recursos en los hospitales de referencia nacional del MINSA constituye una problemática que requiere abordarse de manera inmediata. La carencia de equipamiento, insumos y medicamentos constituye un riesgo para la calidad de atención al paciente. El médico peruano debe ingeniárselas para practicar la medicina en muchos casos con herramientas del siglo pasado. Esto genera una enorme inequidad en la capacidad de resolver patologías de gravedad, particularmente aquella que requieren una atención urgente. La pobreza, la falta de acceso o el acceso inequitativo a la salud y las trabas burocráticas no deberían ser motivos para morir en pleno siglo XXI en un país de recursos medios a altos como el Perú.

La calidad de los servicios del Hospital Regional de Pucallpa a los usuarios del SIS se podría considerar como deficiente por problemas propios de la gestión que influye directamente en la calidad de prestación de servicios durante el periodo 2021.

La gestión cuenta con un área de planificación que no cumple con sus objetivos ya que no se cuenta con un plan coherente, no se tiene la cantidad de personal asistencial necesario para atención de pacientes, tampoco se cuenta con equipos e insumos requeridos mínimos y a esto se suma la disgregación del servicio de atención hospitalario por la construcción de una nueva infraestructura del Hospital Regional de Pucallpa.

El presupuesto asignado no alcanza para solventar los gastos requeridos por falta de previsión y por gastos en contratación de personal no asistencial. La dirección del hospital no tiene la capacidad para poder resolver los problemas en recursos humanos ni presupuestales por carecer de estrategias apropiadas. Con relación a los pacientes con diagnóstico quirúrgico el retraso en su atención genera complicación y con ello mayor morbilidad y gasto económico por insuficientes turnos quirúrgicos de emergencia y electivos. El clima laboral es inadecuado por salarios bajos, infraestructura y equipamiento inadecuado, alimentación de mala calidad, no se promueve el mejoramiento y entrenamiento regular del personal, sumándose a esto la falta de liderazgo de la dirección del Hospital Regional de Pucallpa.

En la publicación del Banco Mundial (2018) se hace referencia: hoy en día, en todos los países abundan los diagnósticos imprecisos, los errores de medicación, los tratamientos inapropiados o innecesarios, las instalaciones o prácticas médicas inadecuadas o inseguras, o los prestadores que carecen de suficiente capacitación y experiencia.

Por referencia de Ortiz-Barrios&Felizzola-Jimenez (2016) en Barranquilla – Colombia analizando los principales incidentes críticos que afectan los procesos de Consulta externa, Hospitalización y Estadística, se encuentra que el proceso de consulta externa está afectado en un 100 % por demoras en la atención al paciente y

capacidad física limitada. Por su parte, hospitalización se encuentra afectado por diferentes problemáticas entre ellas: errores en diligenciamiento de formatos y capacidad física limitada.

Según Soto Alonso (2019) menciona que en hospitales de Lima se identificó un alto nivel de incumplimiento de las Normas Técnicas de Salud en los servicios de consulta externa, emergencia, farmacia, diagnóstico por imágenes y laboratorio que brindan los hospitales e institutos especializados de salud públicos a nivel nacional, lo que genera el riesgo de una inadecuada atención a los pacientes. Las evidencias de la situación descrita se observan, entre otros, a través de las horas de atención y facilidades de acceso a los pacientes, alta dotación de equipos sin el mantenimiento requerido, elevados niveles de sobre stock de algunos medicamentos y bajo stock de otros, alta exposición a deterioro de los medicamentos por incumplimiento de buenas prácticas de almacenamiento, así como falta de recursos humanos suficientes en los servicios visitados

A diario los usuarios del SIS del Hospital Regional de Pucallpa se quejan de la calidad de atención, manifiestan su problema por el aspecto de infraestructura ya que el hospital no cuenta con las características para atender las necesidades de la población que concurre por estar separados y disgregados los ambientes de consultorios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y

sala de operaciones los que a su vez se encuentran con equipamiento incompleto y deficiente. También se quejan de que el hospital no cuenta con personal profesional asistencial para atender sus necesidades de salud. De la misma forma manifiestan que es obsoleto el sistema de citas para consulta externa, largas colas para sacar cita y tiempo de espera exagerado para atención, no se cuenta con consultorios necesarios y adecuados para la atención de los pacientes en el área de emergencia que no cuenta con mobiliario apropiados. Los usuarios se quejan de falta de medicamentos e insumos para la atención de sus recetas. Realidad que constituye un problema social preocupante y latente, por estas razones se realiza el presente trabajo de investigación, el mismo que genera la formulación de las siguientes preguntas:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la gestión y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo se relaciona la planeación y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021?
- b) ¿Cómo se relaciona la organización y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021?

- c) ¿Cómo se relaciona la dirección y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021?
- d) ¿Cómo se relaciona el control y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021?

1.3. Objetivo general y objetivos específicos

1.3.1. Objetivo general

Establecer como se relaciona la gestión y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Calificar como se relaciona la planeación y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021.
- b) Establecer como se relaciona la organización y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021.
- c) Determinar cómo se relaciona la dirección y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021.
- d) Evaluar cómo se relaciona el control y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021.

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La gestión y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021, se relacionan significativamente.

1.4.2. Sistema de hipótesis

- a) La planeación y la calidad de atención a los usuarios del SIS, en el Hospital Regional de Pucallpa 2021, se relacionan significativamente.
- b) La organización y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021, se relacionan significativamente.
- c) La dirección y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021, se relacionan significativamente.
- d) El control y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021, se relacionan significativamente.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1: Gestión

1.5.2. Variable 2: Calidad de atención

1.5.3. Operacionalización de la variable

Tabla 1*Operacionalización de las variables*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión	Planeación	Nivel estratégico
		Nivel de coordinación
		Nivel operativo
		Monitoreo resultados
		Evaluación
	Organización	Recursos humanos
		Recursos tecnológicos
		Recursos financieros
		Recursos materiales
		Recursos logísticos
	Dirección	Ejecución presupuestal
		Cumplimiento metas de plan operativo
		Quejas de usuarios
		Recuperación de costos
		Eficiencia del gasto
	Control	Plan
Actividades		
Metas		
Información		
Corrección		
Calidad de atención	Aspectos tangibles	Instalaciones
		Equipos y mobiliario
		Aspectos del personal
		Materiales de comunicación
		Elementos materiales de atención
	Personal	Disposición
		Buena voluntad a ayudar
		Comportamiento
		Apariencia física
		Servicio rápido
	Fiabilidad	Cumplen lo prometido
		Sincero interés por resolver problemas
		Realizan bien el servicio la primera vez
		Concluyen el servicio en el tiempo prometido
		No cometen errores
	Empatía	Atención individualizada
Horario de trabajo conveniente para los usuarios		
Atención personalizada		
Preocupación por los clientes		
Comprensión de las necesidades de los clientes		

Nota. Matriz de consistencia.

1.6. Justificación e importancia

1.6.1. Justificación teórica

Desde el punto de vista teórico, el estudio tiene como una de sus principales razones, determinar los efectos de la gestión que inciden en la calidad de los servicios que se brindan a los pacientes y/o usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS) del Hospital Regional de Pucallpa.

La presente investigación proporciona las teorías que permitan explicar la gestión y la calidad de atención, información validada que permite servir de insumo para los investigadores que estudien estas variables.

1.6.2. Justificación metodológica

Desde el punto de vista metodológico, la presente investigación proporciona a la comunidad científica información concerniente al tipo y diseño de investigación que se utilizan en estudios de esta naturaleza, además proporcionara las técnicas para la elaboración de instrumentos, recoger información, validar instrumentos y otras técnicas metodológicas que facilitan el desarrollo de la investigación científica.

1.6.3. Justificación práctica

Desde el punto de vista práctico, los resultados obtenidos de esta investigación pueden permitir que las autoridades del Hospital Regional de Pucallpa analicen los resultados y se puedan aplicar como sugerencias a todo el personal encargado lo cual permitirá y ayudara para poder mejora la gestión para mejorar la calidad de atención a los pacientes beneficiarios del Sistema Integrado de Salud (SIS) que acuden a atenderse en sus distintos servicios y áreas que requieren.

1.7. Viabilidad

La presente investigación es viable porque se cuenta con información en internet sobre los temas de la investigación, además el Hospital regional de Pucallpa posee trabajadores que nos permita evaluar la variable gestión y de la misma manera los usuarios del SIS están prestos a brindar su opinión respecto a la calidad de atención, además la presente investigación no alterará ni causará ningún daño a la persona, al hospital, a la comunidad ni al medio ambiente. También debemos mencionar que la aplicación de los instrumentos no requerirá mucho tiempo y por último se cuenta con los recursos humanos, materiales y financieros para la ejecución del proyecto.

1.8. Limitaciones

- No se encuentra información específica sobre el tema en investigación.
- Usuarios y población que se atiende en el Hospital regional de Pucallpa poco colaboradora para realizar las encuestas.
- Personal del Hospital Regional de Pucallpa no familiarizado con uso de herramientas para investigación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Romero Torres (2019) en su tesis gestión administrativa y calidad del servicio del seguro social campesino parroquia Cone cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018 concluye que en la prueba estándar según Kolmogorov-Smirnova de que existe una correlación positiva entre la gestión y la calidad del servicio, se encontró un valor significativo, 002; Por otro lado, un valor importante de 002 se encuentra en la calidad del servicio. Al recibir esta comparación inferior a 0,01, se rechazó la hipótesis nula general: H01: No existe una relación significativa entre la Gestión y la Calidad del servicio en el seguro social campesino parroquia Cone cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018. (p. 30 y 31).

Rizzo Vargas (2017) en su tesis Gestión Administrativa - Financiera y su incidencia en la calidad del servicio del Hospital General –Babahoyo, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social concluye que el 6% contestaron que la gestión administrativa y financiera si está orientada a mejorar la calidad de servicio, mientras que el 44%

menciono que no está orientado, mientras que el 17% de los encuestados no está totalmente seguro y contesto que quizás si este orientada a la mejora de calidad de servicio, pero también encontramos un 33% que desconoce el proceso de mejora de calidad de servicio, por lo tanto, podemos evidenciar que los trabajadores del hospital general Babahoyo no están involucrados en su mayoría en la mejora de calidad de servicio. (p. 33).

2.1.2. Antecedentes nacionales

Cabrera Cecilio & Huamán Sánchez (2018) en su tesis gestión administrativa y calidad de servicios en la red de salud de Ambo. Huánuco, 2018 concluye que se determinó la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco, 2018. Puesto, que $p < (0,413) > p_t (0,05)$, no es significativa, siendo la relación positiva débil, con un nivel de significancia de $p < (0,413)$ mayor que $p_t (0,05)$, $Rho = 0,833$. (p. 73)

Valverde Quispe & Zapata Cordova (2018) en su tesis Gestión administrativa y calidad de atención en salud al usuario en el Hospital San Javier de Bellavista – Jaén, Cajamarca se obtuvieron los siguientes resultados:

=COEF.DE.CORREL (gestión administrativa y calidad de atención en salud.) = 0.8049. Lo que se plasma en este trabajo de investigación es que se evidencia la correlación baja y es directa según la escala de Pearson entre las variables nivel de gestión administrativa y calidad de atención en salud. (p. 66).

2.1.3. Antecedentes locales

Vela Vásquez (2019) en su tesis Gestión administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019 concluye: la incidencia entre la gestión administrativa en la calidad de atención de los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha; mediante la prueba del coeficiente Tau b de Kendall, con una puntuación de 0,373** con una significancia de 0,000, así también se utilizó la prueba del coeficiente de Rho de Spearman, con un valor de: 0,518**, existiendo una correlación positiva moderada (media). (p. 93).

Alva Rengifo, Cristobal Perez , & Flores Ruiz (2020) en su tesis “Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario del Hospital Regional de Pucallpa, 2018” concluye que el valor “p” asociado de 0,034 y es menor a 0.05,

lo cual la prueba Rho de Spearman es significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis general de investigación. Es decir, la relación de la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018, es significativa. (p. 65).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable gestión

2.2.1.1. Concepto de gestión

La gestión de las empresas de acuerdo a Ricardo Cabrera, Alberto Medina, Nogueira Medina, & Núñez Chaviano (2015) en la creciente complejidad de sus actividades, debe procurar la preparación de los componentes humanos, y la mejoría de los materiales. Resultan comunes los logros obtenidos en la gestión sobre la base de un enfoque por proceso Nariño Hernández, Nogueira Rivera, & Medina León (2014), fundamentalmente en el desarrollo de una cultura orientada a la mejora continua, la sistematización de los procesos, la participación del personal, el trabajo en equipo y la creatividad.

2.2.1.2. Teorías de gestión

Según Ramírez Rojas (2017) Steiner (1995) afirma que la planeación estratégica consiste en la identificación sistemática de las oportunidades y peligros que surgen en el futuro, los cuales, combinados con otros datos importantes, proporcionan la base para que una empresa tome mejores decisiones en el presente. Ello implica entre otras cosas, la elaboración de múltiples planes para alcanzar su visión y misión.

Como se aprecia Peralta (2016) bajo el marco de la TGS, Herbert Simón estudió el proceso de toma de decisiones dentro de la empresa, postulando teorías acerca de la forma cómo este se lleva a cabo en las personas y empresas, dando lugar al surgimiento de conceptos cómo la racionalidad limitada, la cual hace referencia a que los individuos no pueden tomar decisiones que los lleven al máximo de utilidad por las limitaciones en torno a la obtención de toda la información que se requiere para llegar a esto, en su lugar se sienten satisfechos con decisiones que lleven a resultados subóptimos (Estrada, 2007).

2.2.1.3. Definición de las dimensiones de gestión

a) Planeación.

Ascencio Vargas, Campo Ramírez, Ramírez Roldán, & Zapata Cardona (2016) afirman:

La planeación posibilita que las organizaciones diseñen su futuro, permitiéndoles emprender todas aquellas actividades que le garanticen controlar su destino, es así como de manera ordenada y sistemática encuentran una herramienta que les permite seguir adelante con la ejecución de todas aquellas tareas que fortalecerán y enfocaran sus esfuerzos en la consecución de sus metas.

b) Organización.

El criterio de Mora Pisco, Marco Duran Vasco, & Zambrano Llor (2016) con respecto a organización: Es la manera de diseñar la estructura de un negocio o empresa. Incluye la determinación de las tareas a realizar, quien las debe realizar, como se agrupan las tareas, quien reporta a quien y donde se toman las decisiones.

La estructura organizacional debe diseñarse de tal manera que quede claramente definido quien tiene que hacer determinada tarea y quien es responsable de los resultados.

c) Dirección.

Igualmente, Mora Pisco, Marco Duran Vasco, & Zambrano Llor (2016) Dirección conducción y liderazgo: Toda empresa, negocio, organización o institución está formada por personas, es responsabilidad de los administradores dirigir y coordinar las actividades de estas personas. Las direcciones consisten motivar a los subordinados, dirigir actividades de otros.

d) Control.

Con relación a Combita Niño & Morales Ortega (2016) el control en las organizaciones se propone como herramienta indispensable para proteger sus recursos, y de esta manera evitar pérdidas significativas. Le permite mantener la competitividad en el entorno en el que desarrolla sus negocios. Y de igual

forma podrá aumentar la eficiencia operativa, resolver conflicto de intereses, guiar a las personas hacia el logro de los objetivos y evitar todo tipo de problemas (legales, ambientales, etc.). Además, proporciona seguridad en la efectividad y eficiencia de las operaciones, el acatamiento de las leyes y regulaciones, y la confiabilidad de la información financiera.

2.2.2. Variable calidad de atención

2.2.2.1. Concepto de calidad de atención

Según Torres Vega & Ortega Hernández (2018) Philip Crosby definió la calidad como: “El cumplimiento de las especificaciones o la conformidad a unos requisitos e indicó que el objetivo de la calidad era alcanzar una organización con “cero defectos”.

Asimismo, Torres Vega & Ortega Hernández (2018) Según Edward Deming “La calidad es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo, adecuado a las necesidades del mercado”

2.2.2.2. Teorías de calidad de atención

En la filosofía de calidad según Rodríguez Bucio, Pérez Cabrera, Hernández Pastrana, & Kido Miranda (2018) Taguchi se basa en la minimización de la variación alrededor del valor objetivo. Los elementos clave de la filosofía de Taguchi son la Función Pérdida de Calidad, la incorporación de los Arreglos Ortogonales al Diseño de Experimentos, el índice de Señal Ruido y el índice de Capacidad de Procesos Cpm. (WU & WU, 1997).

Otra teoría menciona García Valdiviezo & Monroy Suárez (2017) sobre la calidad la plantea Joseph Juran quien es considerado como uno de los gestores de la revolución de la calidad en Japón, radicaba en que los administradores debían involucrarse para dirigir el sistema de calidad, e incluir dentro del plan de negocios los objetivos de la calidad:

- Dirigir la calidad desde el nivel de dirección principal.
- Capacitar a toda la jerarquía administrativa en los principios de calidad.
- Luchar por mejorar la calidad a una velocidad inusual.

- Informar del avance en los niveles ejecutivos.
- Hacer participar a la fuerza laboral en la calidad.

De acuerdo con Sanabria Estrada, Vergara Apolinario, Santacruz Mora, & Lucin Borbor (2019) Kaoru Ishikawa en 1986, señaló que la calidad “inicia y concluye con la preparación intelectual, sentimental y de valores de los colaboradores, para sacar el máximo provecho del esfuerzo de cada trabajador, además del mantenimiento de controles eficientes en las diferentes etapas de los procesos”, mientras que Edward Deming en 1989 concibió la calidad “como la traducción de las características medibles de las necesidades que presentan los usuarios o clientes, cuyos hallazgos deben servir de guía para la toma de decisiones hacia la mejora continua”.

2.2.2.3. Definición de las dimensiones de calidad de atención

a) Aspectos tangibles.

Según Pardo Angulo (2018) los elementos tangibles: en el cual se consideran las instalaciones físicas, muebles equipos, es decir las instalaciones dentro de la organización, como empresa esto va a

ayudar a tener una comunicación más cercana con el cliente. Se refiere a la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal y hasta los equipos utilizados en determinada compañía (de cómputo, oficina, transporte, etc.). Una evaluación favorable en este rubro invita al cliente para que realice su primera transacción con la empresa. Hay que recalcar que estos aspectos muchas veces permiten que la persona tenga una buena impresión en su primera visita y esto les sirva para volver Quijano, (2003)

b) Personal.

Al referirnos al personal en la publicación Conceptos fundamentales de la calidad en salud (2015) a esta dimensión pertenecen atributos de calidad como el conocimiento y la experiencia técnica de los profesionales que prestan los servicios, así como sus habilidades para informar y relacionarse con pacientes y otros profesionales.

c) Fiabilidad.

Este mismo autor menciona que la fiabilidad: “habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa”; es decir, sin errores Torres Samuel & Vásquez Stanescu (2015). Esta dimensión trata de medir la habilidad para desarrollar el servicio. La eficiencia y eficacia en la prestación del servicio ya que con la eficiencia se consigue aprovechamiento de tiempo y materiales y la eficacia no es más que, cuando el cliente obtiene el servicio requerido.

d) Empatía.

Como menciona Paripancca Herrera (2019) Empatía: “muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus usuarios” Torres Samuel & Vásquez Stanescu (2015). Representa el esfuerzo por entender la perspectiva del usuario mediante la atención individualizada. Si la entidad de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios. La entidad de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.

2.3. Definiciones conceptuales

2.3.1. Gestión

Como menciona Mora-Pisco, Duran-Vasco, & Zambrano-Loor (2016) gestión es la acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación, otra referencia; es también un conjunto de acciones u operaciones relacionadas con la administración y dirección de una organización.

Planificación.

Aldrin Jefferson Calle García (2018) señala que el proceso de la planificación estratégica en el sector público implica tomar decisiones respecto de cursos alternativos de acción con los recursos presupuestarios asignados por el Estado. Si bien en la mayor parte de los países los grados de discreción para el uso de recursos están predefinidos o condicionados por los límites de gasto anuales, la perspectiva estratégica permite identificar las mejores alternativas respecto de cómo se asignarán los recursos y que consecuencias

generará en términos de la entrega de los bienes y servicios y el impacto en lo social.

Organización

Urbina (2019) señala que el propósito de la organización consiste en lograr un esfuerzo coordinado mediante la definición de una tarea y las relaciones de autoridad. Organizar significa determinar quién hace qué y quien depende de quién. La historia tiene infinidad de ejemplos de empresas bien organizadas que han competido con éxito contra empresas mucho más fuertes, pero peor organizadas, en ocasiones incluso llegando a derrotarlas.

Dirección.

La dirección constituye una de las más complejas funciones administrativas, pues incluye orientación, asistencia a la ejecución, comunicación y liderazgo, en fin, todos los procesos que utilizan los administradores para influir en los subordinados, de modo que se comporten de acuerdo a las expectativas de la empresa. Como no existen empresas sin personas, administrar la variable humana constituye un importante desafío, puesto que las empresas solo funcionan si

las personas ocupan los cargos y desempeñan sus papeles de acuerdo con lo exigido. Si se quisiera comprender el comportamiento de las empresas, se debería estudiar el comportamiento de las personas dentro de ellas.

Control.

Mendoza-Zamora, García-Ponce, Delgado-Chávez, & Barreiro Cedeño (2018) refieren que el Control Interno descansa sobre los objetivos antes descritos, si se logra identificar perfectamente cada uno de estos objetivos, se puede afirmar que se conoce el significado de este. En otras palabras, toda acción, medida, plan o sistema que emprenda la empresa y que tienda a cumplir cualquiera de estos objetivos, es una fortaleza de Control Interno. Asimismo, toda acción, medida, plan o sistema que no tenga en cuenta estos objetivos o los descuide, es una debilidad de Control Interno, considerado como una herramienta que permite identificar factores de riesgo en ciertas áreas y posibilita lograr un objetivo de control.

2.3.2. Calidad de atención

La calidad de atención de acuerdo a Torres Samuel & Vasquez Estanescu (2015) con respecto a la perspectiva Objetiva Subjetiva (Interna-Externa) para la definición de la calidad del servicio, se identifican dos puntos de vista. La externa, asociada a la percepción y/o expectativas del cliente, también catalogada como calidad subjetiva; y el punto de vista interno cuya evaluación se realiza considerando al prestador del servicio, el cual usa indicadores internos u objetivos.

Según Moya (2019) las dimensiones de la calidad de atención están referidas a los siguientes:

- a) Aspectos tangibles. En esta dimensión se considera como importante la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal y hasta los equipos utilizados en determinada compañía. De la misma forma, si su empresa es del sector servicios, también logrará un beneficio con el buen uso de los elementos tangibles.
- b) Personal. El cliente califica qué tan competente es el empleado para atenderlo correctamente; si es cortés, si conoce la empresa donde trabaja y los productos o servicios que vende, si domina las condiciones de venta y

las políticas, en fin, si es capaz de inspirar confianza con sus conocimientos como para que usted le pida orientación.

Muchos clientes saben bien lo que quieren comprar, pero aquellos que requieren de orientación o de consejos y sugerencias pueden no tomarlas en cuenta, aunque sean acertadas si no perciben que quien los atiende es lo suficientemente competente.

- c) **Fiabilidad.** Significa entregar correcta y oportunamente el servicio acordado. Aunque ambos requisitos (entrega correcta y oportuna) pueden parecer diferentes, los clientes han mencionado que ambos tienen igual importancia, pues provocan su confianza o desconfianza hacia la empresa que provee el servicio. En opinión del cliente, la confianza es lo más importante en materia de servicio. El cumplimiento de promesa es uno de los dos factores más importantes que orilla a un cliente a volver a comprar en una organización.
- d) **Empatía.** Aunque la mayoría de las personas define a la empatía como ponerse en los zapatos del cliente, para los clientes, la empatía buscada se orienta a los siguientes aspectos:

- **Facilidad de contacto:** ¿Es fácil llegar hasta su negocio? ¿Cuándo llaman a sus vendedores o empleados los encuentran, se reportan o sus números telefónicos son de los que siempre están ocupados o de los que nunca contestan y encima, cuando contestan, el cliente no puede encontrar a quien busca y nadie puede ayudarlo?
- **Comunicación:** Algo que buscan los clientes es un mayor nivel de comunicación de parte de la empresa que les vende, además en un idioma que ellos puedan entender claramente.
- **Gustos y necesidades:** El cliente desea ser tratado como si fuera único, que le brindemos los servicios que necesita y en las condiciones más adecuadas para él y - ¿por qué no? Que le ofrezcamos algo adicional que alcancen y superen sus expectativas.

2.4. Bases epistémicas

2.4.1. Gestión

Para Andres (2020) la perspectiva objetivista (positivista y funcionalista) tiene como tarea principal la explicación de los fenómenos humanos y sociales, que incorpora la noción de causalidad entre dos o más variables,

que puede ser verificada por hipótesis; mientras que la razón de ser de la perspectiva subjetivista y post positivista se sustenta en la comprensión, porque la causalidad en las ciencias humanas queda en entredicho por su complejidad y versatilidad, por tanto, aparece el fundamento del “comprender”, que implica la fenomenología en el ámbito de las ciencias humanas y sociales.

2.4.2. Calidad de atención

Según Maldonado (2018) los principios en los que está fundamentada la calidad son relativamente simples y muchos dirían que, de sentido común, sin embargo, algunas organizaciones han tenido dificultades en su aplicación, porque implica una orientación hacia la cultura de la calidad, fundamentada en los principios, valores, enseñanzas diferentes, muchas veces contrarias a lo que tradicionalmente tienen las organizaciones en estos factores. Otras organizaciones, por el contrario, han encontrado que su cultura se ajusta de manera sencilla a los postulados de la filosofía, encontrando la compatibilidad en las creencias básicas, en los valores compartidos por sus integrantes, en la manera de encarar las oportunidades para mejorar.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se uso fue de tipo descriptivo. De acuerdo a Rojas Cayrapoma (2015) la investigación Descriptiva (Observacional, Exploratoria, “No experimental”, Formulativa, etc.). Exhibe el conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación de espacio y de tiempo dado. Aquí se observa y se registra, o se pregunta y se registra. Describe el fenómeno sin introducir modificaciones: tal cual. Las preguntas de rigor son: ¿Qué es?, ¿Cómo es?, ¿Dónde está?, ¿Cuándo ocurre?, ¿Cuántos individuos o casos se observan?, ¿Cuáles se observan? La expresión relacional es: “X” . . . (tal cual, como una foto). “Y” y la investigación correlacional Cabezas Mejía, Andrade Naranjo, & Torres (2018) refiere que tienen como propósito evaluar la relación existente en dos o más conceptos, variable o categorías. Una vez medidas estas variables y a través de la aplicación de técnicas estadísticas se puede estimar su correlación. Los estudios correlacionales son un primer paso para establecer indicios sobre posibles causas de un fenómeno que se encuentra en estudio. (Arias 2012). En los estudios correlacionales cuantitativos se mide el grado de relación entre dos o más variable que son parte del estudio para luego medir esas correlaciones y definir sus resultados, el objetivo

de estos estudios es conocer cómo se comporta una variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas.

3.2. Diseño y esquema de la investigación

3.2.1. Diseño de la investigación

El diseño de investigación que se uso fue transeccional correlacional.

Así mismo Pérez Picón (2016) menciona que se dan los diseños transeccionales correlacionales-causales donde describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, a veces en términos correlacionales y otras en función de la relación causa efecto.

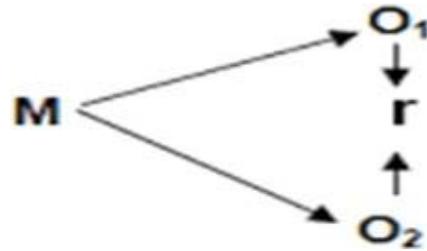
En estos las causas y los efectos ya ocurrieron en la realidad o están ocurriendo durante el desarrollo del estudio y quien investiga observa y reporta describiendo relaciones en uno o más grupos o subgrupos donde inician con la descripción de las variables incluidas en la investigación y luego establecen la relación entre ellas.

3.2.2. Esquema de la investigación

La investigación tiene el siguiente esquema:

Figura 1:

Esquema de la investigación



Donde:

M = Muestra

O1 = Observación de la variable gestión

O2 = Observación de la variable calidad de atención

r = Relación entre variables

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Variable gestión. Lo constituyen los 806 trabajadores que pertenecen al Hospital Regional de Pucallpa.

TABLA N° 2*PEA – Información por grupo ocupacional del**Hospital Regional de Pucallpa - 2020*

CARGO	NOMB	CONT. FUNC.	CAS	TOTAL
FUNCIONARIOS	1			1
DIRECTIVOS		5		5
ADMINISTRATIVOS	47	1	72	120
MEDICOS	82		19	101
ENFERMERAS	151		21	172
OBSTETRAS	31		12	43
CIRUJANO DENTISTA	4			4
TECNOLOGO MÉDICO	1			1
OTROS PROFESIONALES DE LA SALUD	21		4	25
ASISTENCIALES NO PROFESIONALES DE LA SALUD	288		46	334
TOTAL	626	6	174	806

Nota: Estadística HRP

Variable calidad de atención: Lo constituyen 4061 pacientes atendidos en octubre 2020 en el Hospital Regional de Pucallpa.

TABLA N° 3*Atenciones en consultorios externos por departamentos en el Hospital Regional de**Pucallpa - mes: octubre 2020*

Departamento	N° de atenciones
Medicina	2030
Cirugía	1334
Pediatría	384
Gineco Obstetricia	313
TOTAL	4061

Nota: Estadística HRP

3.3.2. Muestra

Se usó las técnicas de muestreo probabilístico aleatorio simple que según Otzen & Manterola (2017) garantiza que todos los individuos que componen la población blanca tienen la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra. Esta significa que la probabilidad de selección de un sujeto a estudio "x" es independiente de la probabilidad que tienen el resto de los sujetos que integran forman parte de la población blanco.

Se pudo hacer uso de la fórmula estadística para poblaciones menores a 100,000.

Figura 2:

Fórmula para calcular la muestra

$$n = \frac{(p.q)Z^2 . N}{(EE)^2 (N-1) + (p.q)Z^2}$$

Variable gestión

Donde

Z = 1,96

N = 806

P = 0,5

Q = 0,5

E = 0,05

Sustituyendo

$$n = (0.5*0.5*(1.96)^2*806) / (((0.09)^2*805) + (0.5*0.5*(1.96)^2))$$

n = 103 trabajadores

Variable calidad de atención

Donde

$$Z = 1,96$$

$$N = 4061$$

$$P = 0,5$$

$$Q = 0,5$$

$$E = 0,05$$

Sustituyendo

n =

$$(0.5*0.5*(1.96)^2*4061) / (((0.09)^2*4060) + (0.5*0.5*(1.96)^2))$$

n = 115 pacientes

Gestión: muestra:103

Calidad de atención: muestra:115

3.4. Instrumento de recolección de datos

3.4.1. Técnica de elaboración de instrumentos de datos

Se elaboraron dos instrumentos mediante la técnica de cuestionario de preguntas cerradas con respuesta múltiple. Las llamadas, según Matas (2018) las escalas Likert' son instrumentos psicométricos donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional, Bertram (2008). Estos instrumentos suelen ser reconocidos entre los más utilizados para la medición en Ciencias Sociales según Cañadas y Sánchez-Bruno (1998); Dawes (1975). Este tipo de escala surgió en 1932, cuando Rensis Likert (1903-1981) publicó un informe en el que exponía cómo usar un tipo de instrumento para la medición de las actitudes Likert, (1932); Edmondson, (2005). Originalmente, este tipo de instrumentos consistía en una colección de ítems, la mitad expresando una posición acorde con la actitud a medir y la otra mitad en contra. Cada ítem iba acompañado de una escala de valoración ordinal. Esta escala incluía un punto medio neutral, así como puntos a izquierda y derecha, originalmente de desacuerdo y de acuerdo, con opciones de respuesta numéricas de 1 a 5. La escala de alternativas aparecía en horizontal,

uniformemente espaciadas, al lado del ítem e incluyendo las etiquetas numéricas.

En la presente tesis con referencia a la técnica de recolección de datos se utilizaron como instrumentos dos encuestas (instrumentos) bajo la forma de técnica de cuestionario cerrado con 20 ítems por cada variable, con 5 opciones de respuesta, según la escala de Likert.

3.4.2. Validación de expertos

Los instrumentos fueron validados mediante apreciación de juicio de tres expertos, detallados en la tabla.

Tabla 4:

Validación del instrumento

Expertos	Gestión	Calidad de atención
Mg. Clemente Pardo Hidalgo	80%	80%
Dr. Felix Navarro Janampa	80%	80%
Mg. Alex Astohuaman Huaranga	80%	80%

Nota: Instrumentos de validez de confiabilidad

3.4.3. Confiabilidad de los instrumentos

La validez de confiabilidad de los instrumentos se hizo a través de la prueba estadística Alfa de Cronbach, con la muestra total de encuestados por variable.

Tabla 5:

Confiabilidad del instrumento de la variable gestión

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,837	20

El coeficiente promedio de Alfa de Cronbach del instrumento de la variable gestión es 0.837, obteniendo el nivel de fiabilidad de muy bueno.

Tabla 6:

Confiabilidad del instrumento de la variable calidad de atención

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,531	20

El coeficiente promedio de Alfa de Cronbach del instrumento de la variable calidad de atención es 0.531, obteniendo el nivel de fiabilidad de bueno.

3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos

3.5.1. Técnicas de recojo de datos

Se refiere a la técnica que utilizará para recoger su información.

Se usará el método de la encuesta López-Roldán & Fachelli (2016) la misma que en la investigación social, se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. La recogida de los datos se realiza a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro) que se administra a la población o una muestra extensa de ella mediante una entrevista donde es característico el anonimato del sujeto.

3.5.2. Procesamiento de datos

La información recogida se procesó en el paquete estadístico de Excel y en el paquete de productos estadísticos para las ciencias sociales SPSSv25.

3.5.3. Presentación de datos

Los datos son presentados en tablas de frecuencias, distribuidas por niveles, rangos y porcentajes. Asimismo, se presenta en gráficos circulares, donde se muestra los niveles de las variables y dimensiones.

3.5.4. Análisis de datos

El nivel de variables y dimensiones se determinó a través de la Escala de Clima Organizacional (EDCO) según Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana, citado en Puma (2021) el puntaje se considera alto o bajo según el número de preguntas o afirmaciones. El puntaje mínimo posible es de 20 y el máximo es de 100. El puntaje alto indicara una alta frecuencia, relacionado con un buen clima organizacional y el puntaje bajo indicara una baja frecuencia, relacionado con problemas dentro de la organización.

Para indicar si el clima organizacional puntúa entre adecuado o alto, promedio o inadecuado o bajo, se realizó de la manera siguiente: entre el puntaje mínimo y el máximo posible de 20 a 100, luego se estableció tres intervalos de tamaño igual dividiendo la diferencia de los

dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado obtenido así:

- Nivel Bajo: De 20 a 46 puntos
- Promedio: De 47 a 73 puntos
- Nivel Alto: Puntajes entre 74 a 100

Para determinar la relación entre variables se formuló la prueba de normalidad de las variables

Tabla 7:

Prueba de normalidad de la variable gestión

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Var 1: Gestión	,093	103	,028	,970	103	,019

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla 8:

Prueba de normalidad de la variable calidad de atención

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Var 2: Calidad	,131	115	,000	,842	115	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

El valor de sigma en Kolmogorov-Smirnov^a de la variable gestión es, $0,028 < 0,05$ y el valor de la variable calidad de atención

0.000, $< \alpha .05$; si los valores son $< 0,05$, entonces no hay normalidad, por lo tanto, tienen un comportamiento no paramétrico, por lo que la prueba de hipótesis se realizó a través del coeficiente de correlación Spearman. Según Onofre (2019) el coeficiente de correlación de Spearman, al igual que el de Pearson, muestra una asociación entre variables. El coeficiente de correlación de rangos de Spearman puede puntuar desde -1.0 hasta +1.0, y se interpreta así: los valores cercanos a +1.0, indican que existe una fuerte asociación entre las clasificaciones, o sea que a medida que aumenta un rango el otro también aumenta; los valores cercanos a -1.0 señalan que hay una fuerte asociación negativa entre las clasificaciones, es decir que, al aumentar un rango, el otro decrece. Cuando el valor es 0.0, no hay correlación. (p.28-29).

Tabla 9:*Grado de relación según coeficiente de correlación*

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Regla de decisión estadística:

- La relación se considera significativa si $P \leq 0.05$
- La relación no se considera significativa si $P > 0.05$

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados de trabajo de campo con aplicación estadística

4.1.1. Resultados de la variable gestión.

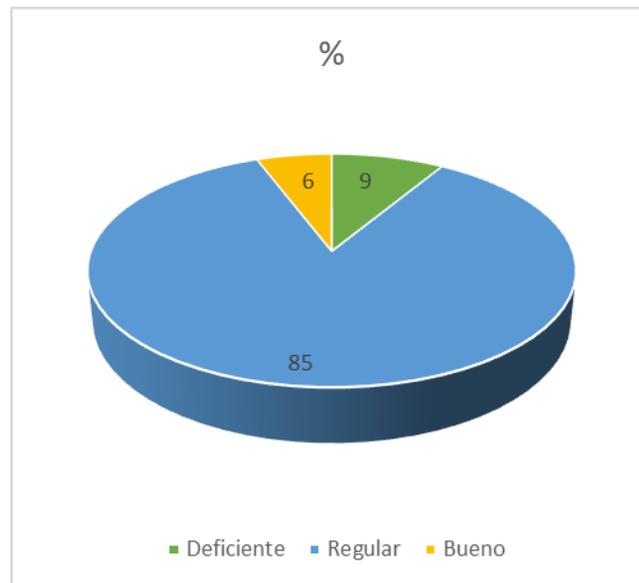
Tabla 10:

Estadístico descriptivo de la variable gestión

<u>Niveles</u>	<u>Rangos</u>	<u>Fi</u>	<u>%</u>
Deficiente	[20-46]	9	9
Regular	[47-73]	88	85
Bueno	[74-100]	6	6
<u>N</u>		<u>103</u>	<u>100</u>

Figura 3:

Distribución porcentual variable gestión



Nota. Tabla 10

En la tabla 10 y figura 3 se observa que con respecto a los niveles de la variable Gestión el 9% de los trabajadores del Hospital

Regional de Pucallpa percibe un nivel de gestión deficiente, el 85% regular y el 6% bueno.

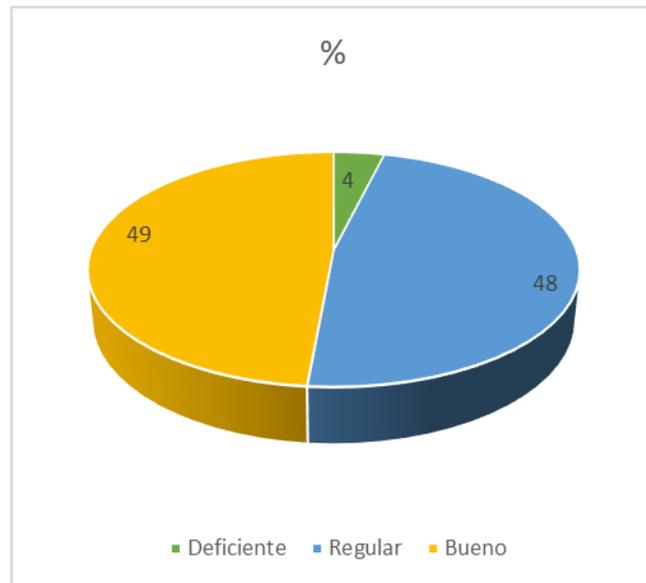
Tabla 11:

Estadístico descriptivo de la dimensión planeación

<u>Niveles</u>	<u>Rangos</u>	<u>Fi</u>	<u>%</u>
Deficiente	[5-11]	4	4
Regular	[12-18]	49	48
Bueno	[19-25]	50	49
<u>N</u>		<u>103</u>	<u>100</u>

Figura 4:

Distribución porcentual dimensión planeación



Nota. Tabla 11

En la tabla 11 y figura 4 se observa que, con respecto a los niveles de planeación, el 4% de los trabajadores del Hospital Regional

de Pucallpa percibe un nivel de planeación deficiente, el 48% percibe un nivel regular y el 49% percibe un nivel bueno.

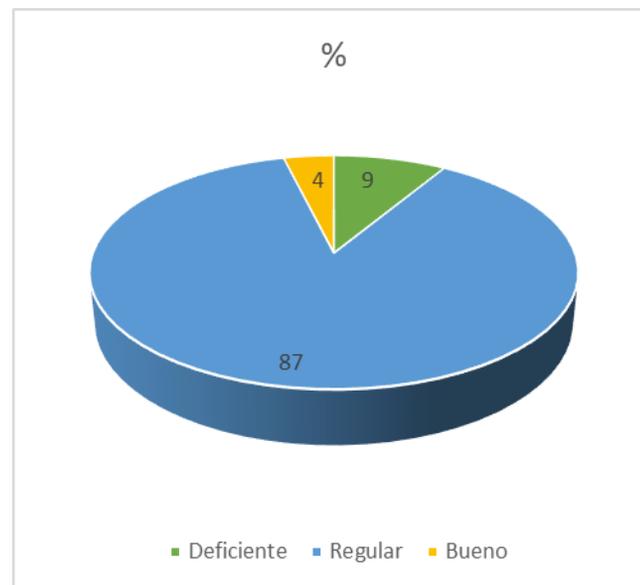
Tabla 12:

Estadístico descriptivo de la dimensión organización

<u>Niveles</u>	<u>Rangos</u>	<u>Fi</u>	<u>%</u>
Deficiente	[5-11]	9	9
Regular	[12-18]	90	87
Bueno	[19-25]	4	4
<u>N</u>		<u>103</u>	<u>100</u>

Figura 5:

Distribución porcentual dimensión organización



Nota. Tabla 12

En la tabla 12 y figura 5 se observa que, con respecto a los niveles de organización, el 9% de los trabajadores del Hospital Regional

de Pucallpa percibe un nivel de organización deficiente, el 87% percibe un nivel regular y el 4% percibe un nivel bueno.

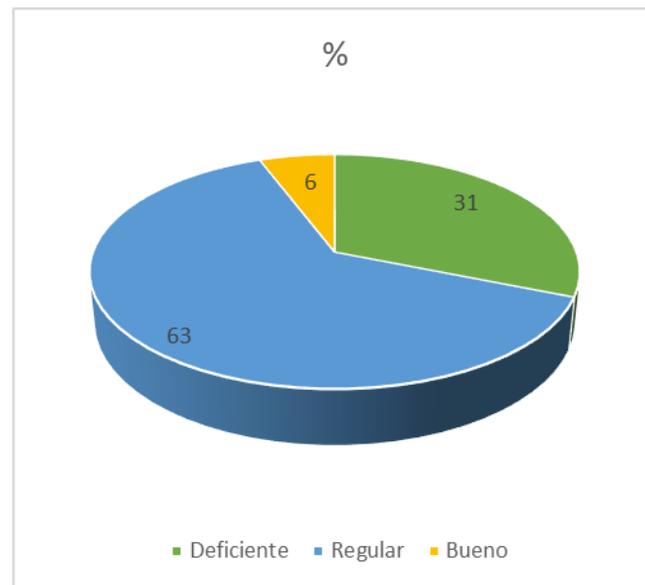
Tabla 13:

Estadístico descriptivo de la dimensión dirección

<u>Niveles</u>	<u>Rangos</u>	<u>Fi</u>	<u>%</u>
Deficiente	[5-11]	32	31
Regular	[12-18]	65	63
Bueno	[19-25]	6	6
<u>N</u>		<u>103</u>	<u>100</u>

Figura 6:

Distribución porcentual dimensión dirección



Nota. Tabla 13

En la tabla 13 y figura 6 se observa que, con respecto a los niveles de dirección, el 31% de los trabajadores del Hospital Regional de Pucallpa percibe el nivel de dirección es deficiente, el 63% percibe un nivel regular y el 6% percibe un nivel bueno.

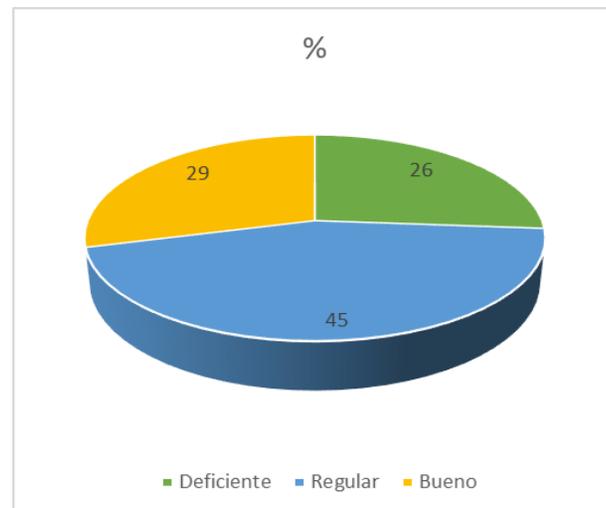
Tabla 14:

Estadístico descriptivo de la dimensión control

<u>Niveles</u>	<u>Rangos</u>	<u>Fi</u>	<u>%</u>
Deficiente	[5-11]	27	26
Regular	[12-18]	46	45
Bueno	[19-25]	30	29
<u>N</u>		<u>103</u>	<u>100</u>

Figura 7:

Distribución porcentual dimensión control



Nota. Tabla 14

En la tabla 14 y figura 7 se observa que, con respecto a los niveles de control, el 26% de los trabajadores del Hospital Regional de Pucallpa percibe el nivel de control es deficiente, el 45% percibe un nivel regular y el 29% percibe un nivel bueno.

4.1.2. Resultados de la variable calidad de atención

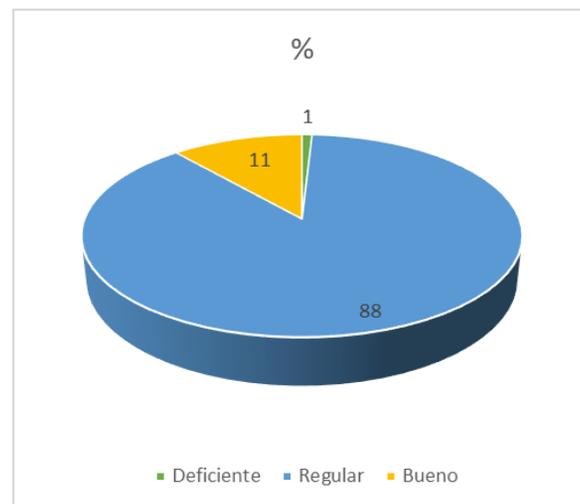
Tabla 15:

Estadístico descriptivo de la variable calidad de atención

<u>Niveles</u>	<u>Rangos</u>	<u>Fi</u>	<u>%</u>
Deficiente	[20-46]	1	1
Regular	[47-73]	101	88
Bueno	[74-100]	13	11
<u>N</u>		<u>115</u>	<u>100</u>

Figura 8:

Distribución porcentual variable calidad de atención



Nota. Tabla 15

En la tabla 15 y figura 8 se observa que, con respecto a la calidad de atención, el 1% de los pacientes del SIS que acuden a atenderse en el Hospital Regional de Pucallpa percibe un nivel de atención deficiente, el 88% percibe un nivel de atención regular y el 11% percibe un nivel de atención bueno.

4.2. Contrastación de las hipótesis secundarias

Hipótesis secundaria 1

La planeación y la calidad de atención a los pacientes del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa, en el año 2021, se relacionan de manera directa y significativa.

Tabla 16:

Relación entre planeación y calidad de atención

			Planeación	Calidad
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	-,086
		Sig. (bilateral)	.	,390
		N	103	103
	Calidad	Coefficiente de correlación	-,086	1,000
		Sig. (bilateral)	,390	.
		N	103	115

Nota. SPSSv25

Se obtuvo un coeficiente de correlación negativa débil $r = -0.086$, y no significativo $p = 0.390$ ($p > 0.05$) con la cual no se acepta la hipótesis. Por lo tanto, se evidencia que la planeación y la calidad de

atención no se relacionan de manera directa y significativa en la atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021.

Hipótesis secundaria 2

La organización y la calidad de atención a los pacientes del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa, en el año 2021, se relacionan de manera directa y significativa.

Tabla 17:

Relación entre organización y calidad de atención

			Organización	Calidad
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,007
		Sig. (bilateral)	.	,942
		N	103	103
	Calidad	Coeficiente de correlación	,007	1,000
		Sig. (bilateral)	,942	.
		N	103	115

Nota. SPSSv25

Se obtuvo que no existe correlación $r= 0.007$, y no significativo $p=0.942$ ($p>0.05$) con la cual no se acepta la hipótesis. Por lo tanto, se evidencia que la organización y la calidad de atención no se relacionan de manera directa y significativa en la atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021.

Hipótesis secundaria 3

La dirección y la calidad de atención a los pacientes del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa, en el año 2021, se relacionan de manera directa y significativa.

Tabla 18:

Relación entre dirección y calidad de atención

			Dirección	Calidad
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,110
		Sig. (bilateral)	.	,267
		N	103	103
	Calidad	Coeficiente de correlación	,110	1,000
		Sig. (bilateral)	,267	.
		N	103	115

Nota. SPSSv25

Se obtuvo un coeficiente de correlación positiva media $r = 0.110$, y no significativo $p = 0.267$ ($p > 0.05$) con la cual no se acepta la hipótesis. Por lo tanto, se evidencia que la dirección y la calidad de atención no se relacionan de manera directa y significativa en la atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021.

Hipótesis secundaria 4

El control y la calidad de atención a los pacientes del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa, en el año 2021, se relacionan de manera directa y significativa.

Tabla 19:*Relación entre control y calidad de atención*

			Control	Calidad
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,116
		Sig. (bilateral)	.	,245
		N	103	103
	Calidad	Coeficiente de correlación	,116	1,000
		Sig. (bilateral)	,245	.
		N	103	115

*Nota.*SPSSv25

Se obtuvo un coeficiente de correlación positiva media $r = 0.116$, y no significativo $p = 0.245$ ($p > 0.05$) con la cual no se acepta la hipótesis. Por lo tanto, se evidencia que el control y la calidad de atención no se relacionan de manera directa y significativa en la atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021.

4.3. Prueba de hipótesis general

La gestión y la calidad de atención a los pacientes del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa, en el año 2021, se relacionan de manera directa y significativa.

Tabla 20:*Relación entre la gestión y calidad de atención*

			Gestión	Calidad
Rho de Spearman	Gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,123
		Sig. (bilateral)	.	,218
		N	103	103
	Calidad	Coefficiente de correlación	,123	1,000
		Sig. (bilateral)	,218	.
		N	103	115

Nota. SPSSv25

Se obtuvo un coeficiente de correlación positiva media $r = 0.123$, y no significativo $p = 0.218$ ($p > 0.05$) con la cual no se acepta la hipótesis. Por lo tanto, se evidencia que la gestión y la calidad de atención no se relacionan de manera directa y significativa en la atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Contrastación de los resultados de trabajo de campo con los referentes bibliográficos

El nivel de gestión que prevalece en el Hospital Regional de Pucallpa es regular, según percepción del 85% de los trabajadores. Lo que quiere decir de la forma como el hospital gestiona la planeación, la organización, la dirección y el control, no logra obtener niveles más altos de gestión. Resultado distinto encontraron Valverde Quispe & Zapata Cordova (2018) en su tesis de maestría Gestión administrativa y calidad de atención en salud al usuario en el Hospital San Javier de Bellavista – Jaén, Cajamarca, quienes concluyen: En la categoría Bajo, encontramos que 40 trabajadores representado por 100,00% manifiestan una percepción baja de la variable Gestión administrativa del Hospital.

El nivel de la calidad de atención que prevalece en el Hospital Regional de Pucallpa es regular, según percepción del 88% de los usuarios del SIS que acuden a atenderse en el Hospital Regional de Pucallpa. Lo que quiere mencionar que al Hospital Regional de Pucallpa le falta lograr es mejoras en los aspectos tangibles, personal, fiabilidad y empatía a niveles altos. Resultado similar encontró Quispe Gamarra (2021) en su tesis de maestría Calidad de Atención y Satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco cuyos resultados para la variable calidad de atención permiten apreciar que del total de

pacientes encuestados el 17.7% considera que la calidad de atención presenta un nivel bajo, mientras que el 48.0% considera que ese ubica en la categoría de media y tan sólo el 34.3% considera que la calidad de atención es alta (p. 26).

Se evidencia que la planeación y la calidad de atención no se relacionan de manera directa y significativa en la atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021, según coeficiente de correlación de Spearman $\rho = -0.086$, y significancia $p=0.390$. Lo que quiere decir, de la forma como el hospital regional de Pucallpa gestiona su visión y misión, formula sus objetivos, define sus procedimientos para alcanzarlos, programa sus actividades, no le alcanza para lograr una relación positiva y significativa con la calidad de atención. Resultado parecido encontró Sarmiento Rueda (2018) en su tesis Gestión de la calidad en los servicios de salud del Hospital Sergio E. Bernales 2017 que concluye que la percepción en cuanto a la dimensión planificación de la calidad se evidencia que no existe una buena planificación lo que refleja la falta de objetivos, estrategias y planes de acción que involucren a toda la organización inclusive desde el más alto directivo (p. 63).

Se evidencia que la organización y la calidad de atención no se relacionan de manera directa y significativa en la atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021, según

coeficiente de correlación de Spearman $\rho = 0.007$, y significancia $p=0.942$. Lo que quiere decir de la forma como el hospital regional de Pucallpa organiza su estructura organizacional, obtiene los recursos para alcanzar sus objetivos, define el perfil de los colaboradores, asignación funciones, no le alcanza para lograr una relación positiva y significativa con la calidad de atención. Resultado parecido encontró Oré Cárdenas (2017) en su Tesis: "Gestión y desempeño en un hospital de ESSALUD, Cañete, Lima, 2017" quien concluye que en la dimensión resultados del desempeño organizacional, existe una percepción regular de los médicos, 60,6%, y de los directivos, 40%; y una percepción mala de los médicos, 33,3%, y directivos, 40%; la mala percepción de esta dimensión se hace evidente para médicos y directivos porque los pacientes no están satisfechos con los servicios del hospital, además, médicos y directivos perciben una disconformidad en el número adecuado de recursos médicos y no médicos para el desempeño eficiente del hospital. (p. 49).

Se evidencia que la dirección y la calidad de atención no se relacionan de manera directa y significativa en la atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021, según coeficiente de correlación de Spearman $\rho = 0.110$, y significancia $p = 0.267$. Lo que quiere decir, de la forma como el Hospital Regional de Pucallpa dirige la comunicación y motivación del personal, lidera

el equipo, dirige el logro de los objetivos, no le alcanza para lograr una relación positiva y significativa con la calidad de atención. Resultado parecido encontró Vásquez Torres (2020) en su tesis: Gestión del recurso humano y la calidad del servicio en el hospital II ESSALUD Jaén, donde concluye que el proceso de Dirección es visto como regular, en virtud de la escasa promoción del trabajo en equipo, ineficientes procesos de inducción de personal, comunicación vertical, basada en información blanda, existencia de favoritismo y ejercicio del liderazgo con características de un estilo autocrático o laissez faire. (p. 57).

Se evidencia que el control y la calidad de atención no se relacionan de manera directa y significativa en la atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021, según coeficiente de correlación de Spearman $\rho = 0.116$, y significancia $p = 0.245$. Lo que quiere decir, de la forma como el Hospital Regional de Pucallpa monitorea el logro de sus objetivos, define los estándares para medir el desempeño del personal, corrige las desviaciones para garantizar la realización de lo planeado, no le alcanza para lograr una relación positiva y significativa con la atención a los usuarios del SIS. Resultado distinto encontró Vela (2020) en su tesis: gestión administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019 donde se determinó la relación entre

la dimensión control en la calidad de atención de los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha; existiendo una correlación positiva moderada (media). (p. 79).

5.2. Contrastación de la hipótesis general en base a la prueba de hipótesis

Se evidencia que la gestión y la calidad de atención no se relacionan de manera directa y significativa en la atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021, según coeficiente de correlación de Spearman $\rho = 0.123$, y significancia $p = 0.218$. Lo que quiere decir, de la forma como el Hospital Regional de Pucallpa planea, organiza, dirige y controla la gestión, no le alcanza para lograr una relación positiva y significativa con la calidad de atención a los usuarios del SIS. Resultado distinto encontró Orihuela Flores (2018) en su tesis: Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017 donde se evidencia que para el contraste de la hipótesis general; los resultados del ρ Spearman, orientan a 86 que existe una correlación lineal estadísticamente significativa y muy alta ($r = 0.985$, $p < 0.05$), directamente proporcional y con signo positivo entre la gestión administrativa y calidad de atención a

los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017.

5.3. Aporte científico de la investigación

El aporte científico de la investigación consiste en ampliar los datos y la entrega de resultados sobre la relación de la gestión y la calidad de atención a pacientes en un hospital público del Perú, información importante para la comunidad académica e investigadora, ya que tendrán la oportunidad de contrastarlo con estudios similares y sacar conclusiones que ayuden a identificar los problemas de gestión de las organizaciones públicas y privadas, ya que se constituirán en herramientas eficaces para solucionar los temas de gestión en las diferentes organizaciones.

CONCLUSIONES

El 85% de los trabajadores del Hospital Regional de Pucallpa, manifiesta que el nivel de gestión administrativa es regular. Lo que quiere decir de la forma como el hospital gestiona la planeación, la organización, la dirección y el control, no es la adecuada.

El 88% de los pacientes del SIS que acuden a atenderse en el Hospital Regional de Pucallpa, percibe que el nivel de calidad de atención es regular. Lo que quiere decir que, al Hospital Regional de Pucallpa, le falta mejorar los aspectos tangibles, el personal, la fiabilidad y la empatía a niveles altos.

La planeación y la calidad de atención no se relacionan de manera directa y significativa en la atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021, según coeficiente de correlación de Spearman $\rho = -0.086$, y significancia $p=0.390$. Lo que quiere decir, de la forma como el Hospital Regional de Pucallpa gestiona su visión y misión, formula sus objetivos, define sus procedimientos para alcanzarlos, programa sus actividades, no le alcanza para lograr una relación positiva y significativa con la calidad de atención.

La organización y la calidad de atención no se relacionan de manera directa y significativa en la atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021, según coeficiente de correlación de Spearman $\rho = 0.007$, y significancia $p=0.942$. Lo que quiere decir de la forma como el Hospital Regional de Pucallpa organiza su estructura organizacional, obtiene los recursos para alcanzar sus objetivos, define el perfil de los colaboradores, asignación funciones, no le alcanza para lograr una relación positiva y significativa con la calidad de atención.

La dirección y la calidad de atención no se relacionan de manera directa y significativa en la atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021, según coeficiente de correlación de Spearman $\rho = 0.110$, y significancia $p = 0.267$. Lo que quiere decir, de la forma como el Hospital Regional de Pucallpa dirige la comunicación y motivación del personal, lidera el equipo, dirige el logro de los objetivos, no le alcanza para lograr una relación positiva y significativa con la calidad de atención.

El control y la calidad de atención no se relacionan de manera directa y significativa en la atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021, según coeficiente de correlación de Spearman $\rho = 0.116$, y significancia $p = 0.245$. Lo que quiere decir, de la forma como el Hospital Regional de Pucallpa monitorea el logro de sus objetivos, define los estándares para medir el desempeño del personal, corrige las desviaciones para garantizar la realización de lo planeado, no le alcanza para lograr una relación positiva y significativa con la atención a los usuarios del SIS. La gestión y la calidad de atención no se relacionan de manera directa y significativa en la atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021, según coeficiente de correlación de Spearman $\rho = 0.123$, y significancia $p = 0.218$. Lo que quiere decir, de la forma como el Hospital Regional de Pucallpa planea, organiza, dirige y controla la gestión, no le alcanza para lograr una relación positiva y significativa con la calidad de atención a los usuarios del SIS.

SUGERENCIAS

En el Hospital Regional de Pucallpa se deben lograr la concientización y compromiso de todos sus trabajadores realizando capacitaciones mediante talleres en temas de gestión que estén vinculados con la planeación, la organización, la dirección y el control con el propósito de lograr niveles más altos y adecuados de gestión administrativa.

En el Hospital Regional de Pucallpa se deben realizar actividades que permitan mejorar las relaciones interpersonales y la atención a pacientes, adecuación o cambio de infraestructura y equipamiento, mejorar la dotación de personal especializado para poder mejorar y fortalecer la calidad de atención desde los aspectos tangibles, el personal, la fiabilidad y la empatía.

En el Hospital Regional de Pucallpa, se debe buscar y lograr la participación y compromiso de los trabajadores en la realización de los planes y programas de sus actividades de planeamiento, de esa manera se permitirá visionar y hacer suyos las metas a alcanzar, con lo cual se podrá permitir al mejoramiento de la calidad de atención a los usuarios del SIS que concurren a atenderse en el Hospital Regional de Pucallpa.

En el Hospital Regional de Pucallpa se debe involucrar a todos sus trabajadores en la elaboración y/o actualización de su estructura organizacional, sensibilizarlos para optimizar el uso de los recursos, para adecuar el perfil al cargo que ocupa y asignar las funciones correctamente, consecuentemente lograr una

buena coordinación entre las áreas y los trabajadores, con el propósito de alcanzar una relación positiva y significativa con la calidad de atención.

En el Hospital Regional de Pucallpa la dirección es una función importante de la gestión, con capacidad de coordinar, con capacidad de liderazgo, con capacidad de buena comunicación y mantener un buen ambiente de trabajo lo que permitirá el cumplimiento de brindar un servicio eficiente al usuario, por lo que recomienda evaluar estas acciones, e iniciar a replantearlo y de esta manera lograr una relación significativa con la calidad de atención a los usuarios del SIS.

En el Hospital Regional de Pucallpa se debe estructurar procesos ágiles de control y seguimiento de los diferentes procesos administrativos y de atención a usuarios que permitan el logro de sus objetivos desde los aspectos del desempeño del personal y corrección oportuna de problemas encontrados para lograr una relación positiva y significativa con la atención a los usuarios del SIS que acuden al Hospital Regional de Pucallpa.

En el Hospital Regional de Pucallpa se necesitan realizar directivas claras de acciones de relación directa que vinculen los distintos procesos administrativos como son la planeación, organización, dirección y control en relación estrecha con los aspectos tangibles, el personal, la fiabilidad y la empatía que tiene que ver con la calidad de atención que permita el logro de una relación directa y significativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Agra Valera, Y., Fernandez Maillo, F., Rivera Ariza, S., Saiz Martinez Acitoretz, I., Casal Gomez, J., Palanca Sanchez, I., & Bacou, J. (Marzo _ Abril de 2015). Red Europea de Seguridad del Paciente y Calidad (Eupean Network for Patient Safety and Quality of Care). Desarrollo y resultados preliminares en Europa y en el Sistema Nacional de Salud. *Revista de Calidad Asistencial*, 95 - 102. Recuperado el 13 de Noviembre de 2019, de <http://doi.org/10.1016/j.cali.2015.01.010>
- Alcas Zapata, N. (2020). *Gestión hospitalaria en la calidad de servicio del Hospital Nacional Cayetano, 2019*. Recuperado el 5 de Enero de 2021, de Universidad Cesar Vallejo - Repositorio Digital Institucional: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43437>
- Aldrin Jefferson Calle García, C. A. (Febrero de 2018). La gestión pública fundamentada en la planificación estratégica con impacto en la ciudadanía. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Recuperado el 25 de Enero de 2021, de www.eumed.net/rev/cccscs/2018/02/gestion-publica.html
- Alonso, S. (Junio/setiembre de 2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. (S. Peru, Ed.) *Revista peruana de medicina experimental y salud publica*, 36(2), 304 - 313. Recuperado el 6 de Enero de 2021, de <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>

- Alva Rengifo, C. H., Cristobal Perez , J. E., & Flores Ruiz , Y. F. (2020). *Tesis: "Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario del Hospital Regional de Pucallpa, 2018"* . Obtenido de http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4587/UNU_ADMINISTRACION_2019_T_CARLOS%20ALVA_JOHAN-CRISTOBAL_YASMIN-FLORES.pdf?sequence=1
- Andres, A. (10 de Enero de 2020). La perspectiva sociocrítica en los estudios de administración. *Revista de Historia, Patrimonio, Arqueología y Antropología Americana*(2), 65 - 77. Recuperado el 26 de Enero de 2021, de <http://rehpa.net/ojs/index.php/rehpa/article/view/23>
- Arandia, o., & Portales, I. (enero - junio de 2015). Fundamentos de la gestión humanista:una perspectiva filosofica. *AD-minister*(26), 123 - 147. doi:10.17230/ad-minister.26.6
- Arbeláez-Rodríguez, G., & Mendoza, P. (Abril - Junio de 2017). *Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador (Tesis Doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos)*. Recuperado el 13 de Noviembre de 2019, de <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>
- Ascencio vargas, A., campo ramirez, j., ramirez roldan , a., & zapata cardona, I. (enero junio de 2016). IMPORTANCIA DE LA PLANEACIÓN ESTRATEGICA EN LAS AREAS DE GESTION HUMANA DE LAS ORGANIZACIONES. *Revista Fundación Universitaria Luis Amigó*, 3(1), 116 - 122. Recuperado el 12 de noviembre de 2019

- Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando, F., & Tello-Sánchez, M. G. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. (Dialnet, Ed.) *Revista Empresarial*, 1 - 15. Recuperado el Junio de 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Cabezas Mejía, E. D., Andrade Naranjo, D., & Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. En *Introducción a la metodología de la investigación científica* (pág. 69). Recuperado el 21 de Noviembre de 2019, de <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/15424>
- Cabrera Cecilio, N., & Huamán Sánchez, L. (2018). *Tesis: Gestión administrativa y calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo. Huánuco, 2018*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33452>
- Castelo Rivas, W. P., Castelo Rivas, A. F., & Rodriguez Diaz, J. I. (Julio - Setiembre de 2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(3), 335 - 342. Recuperado el 13 de Noviembre de 2019, de <http://scielo.sld.cu>
- Castro, I., & Rodriguez, Y. (15 de mayo de 2015). Tendencias epistemológicas de las acciones de la salud publica. Una revision desde la fisioterapia. *Revista Facultad Nacional de Salud Publica*, 33(2), 239 - 251. doi: 10.17533/udea.rfnsp.v33n2a11
- Combata Niño, H. A., & Morales Ortega, R. C. (2016). *Revista Espacios*, 37(21), 15. Recuperado el 26 de Noviembre de 2019, de <http://www.revistaespacios.com/index.html>

Conceptos fundamentales de la calidad en salud. (29 de Junio de 2015).

Recuperado el 28 de Noviembre de 2019, de PLATAFORMA

TECNOLÓGICA PARA LA GESTIÓN DE LA EXCELENCIA:

<https://www.isotools.org/2015/06/29/conceptos-fundamentales-de-la-calidad-en-salud/#>

Eraso Cisneros, B. E., Chávez Rivera, M. E., Herrera Cabrera, D. F., Torres

Fernández, J. P., Gallo Mendoza, J. G., & Armijos Robles, L. A. (Setiembre de 2017). *¿Cómo medir la eficacia de la gestión en instituciones?*

(ARTÍCULO DE REVISIÓN). Recuperado el 13 de Noviembre de 2019, de <http://scielo.sld.cu>

Flores , D. E. (2017). *Gestión administrativa Calidad de servicio de emergencia*

Hospital Daniel Alcides Carrión-Callao (Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú) . Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/6174>

Fung Alba, S. G. (03 de 10 de 2019). *Tesis: Gestión administrativa y calidad de*

servicio según los trabajadores del Hospital de Supe Laura Esther

Rodríguez Dulanto, Barranca, Perú, 2017. Obtenido de

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/6075/Sheillah%20Geraldine%20FUNG%20ALVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García Valdiviezo, M. A., & Monroy Suarez, L. F. (2017). *CALIDAD: CONCEPTO,*

EVOLUCIÓN Y LÍDERES DEL SECTOR SALUD (Titulo especialidad,

Universidad Santo Tomas). Recuperado el 15 de Noviembre de 2019, de

<http://hdl.handle.net/11634/10409>

- García Valverde, R., & Galvez Diaz, N. D. (28 de Octubre de 2016). *Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa–Essalud, Chongoyape -Perú (Tesis Maestría, Universidad Señor de Sipan)*. Recuperado el 13 de Noviembre de 2019, de <http://orcid.org/0000-0002-6975-0972>
- LAMADRID BENITES, L. M. (18 de 11 de 2019-11-18). "SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION EN CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES MEDIANTE LA ENCUESTA SERVQUAL MODIFICADA CHICLAYO 2017". (U. N. Chiclayo, Ed.) Chiclayo, Lambayeque, Peru. Recuperado el 6 de Enero de 2021, de <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/5767>
- Lazo Gonzales, O., Alcalde Rabanal, J., & Espinoza Henao, O. (2016). *El sistema de salud en Perú: situación y desafíos*. Lima: Colegio Medico del Peru. Recuperado el 13 de Noviembre de 2019, de <http://repositorio.cmp.org.pe/handle/CMP/32>
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2016). Metodología de la investigación social cuantitativa. Recuperado el 23 de Noviembre de 2019
- M.B. Alonso, E. P. (marzo de 2019). ¿Son éticos los objetivos de gestión para los médicos de nuestros hospitales? *Revista Clínica Española*, *Volume 219*, 90-95. Recuperado el 08 de noviembre de 2019, de <https://www.sciencedirect.com/science/journal/00142565>

- MAGGI VERA, W. A. (02 de febrero de 2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro (Tesis Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil)*. Recuperado el 14 de Noviembre de 2019, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Maldonado, j. a. (2018). *fundamentos de la calidad total*. tegucigalpa, Honduras: universidad nacional autonoma de honduras. Recuperado el 12 de noviembre de 2019
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38-47. Recuperado el 22 de Noviembre de 2019, de <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>
- Mendoza, J. M. (17 de Agosto de 2018). Epistemología de la administración: objeto, estatuto, desarrollo disciplinar y método. *Pensamiento y gestión*(45), 211 - 238. Recuperado el 09 de Noviembre de 2019, de <http://dx.doi.org/10.14482/pege.45.10103>
- Mendoza-Zamora, W. M., García-Ponce, T. Y., Delgado-Chávez, M. I., & BarreiroCedeño, I. M. (Octubre de 2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista Universidad de Rioja*, 4(4), 206-240. Recuperado el 22 de Enero de 2021, de <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Morales-Sánchez, L. G. (enero - febrero de 2017). Gestión de la crisis del sistema de salud en Bogotá. *Rev. salud pública*, 129-133. Recuperado el 09 de noviembre de 2019, de <https://doi.org/10.15446/rsap.v19n1.64102>

Mora-Pisco, L., Duran-Vasco, M., & Zambrano-Loor, J. (octubre de 2016).

Consideraciones actuales sobre gestión empresarial. *Dominio de las ciencias*, 2(4), 511-520. Recuperado el 10 de noviembre de 2019, de <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

Moina Castro, R. C. (2017). IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CONTROL INTERNO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD DEL HOSPITAL BÁSICO DR. JAIME ROLDÓS AGUILERA. (S. D. AMÉRICAS, Ed.) Quito, Ecuador.

Recuperado el 18 de 01 de 2021, de <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/8244>

Moya, M. V. (10 de Junio de 2019). Estrategia: Calidad de Servicio. *Revista Logistec* . Recuperado el 10 de Julio de 2021, de <https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>

Mundial, B. (5 de Julio de 2018). *La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo*. Washington. Recuperado el 22 de Enero de 2021, de <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally#>

Narvaez, C., Rivas, L. A., & Chavez , A. (2015). Modelos de gestión de la calidad en instituciones publicas de salud en Mexico. *Innovaciones de Negocios*, 12(24). Recuperado el 19 de Noviembre de 2019, de <http://revistainnovaciones.uanl.mx/index.php/revin/article/view/42>

- Onofre Antara, A. M. (10 de 10 de 2019). *Tesis: Liderazgo del Director y Desempeño Docente de la Institución Educativa 1005 – Jorge Chavez Dartnell, Breña, 2019*. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/4231>
- Oré Cárdenas, A. (2017). *Tesis: “Gestión y desempeño en un hospital de ESSALUD, Cañete, Lima, 2017”*. Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1968/Andres_Tesis_maestr%EDa_2017.pdf;jsessionid=60E142613689FE179C2AC8D188C56C2D?sequence=1
- Orihuela Flores, J. (2018). *Tesis: Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15274/Orihuela_FJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ortiz-Barrios, M. A., & Felizzola-Jimenez , H. A. (2016). Diagnóstico de problemáticas asistenciales en clínicas y hospitales de Barranquilla. *Revista de Salud Pública*. 18 (4): , 2016, 4(18), 592-604.
doi:<http://dx.doi.org/10.15446/rsap.v18n4.43521>
- Pardo Angulo, M. C. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del área de farmacia de la clínica Maison de Santé, sede Surco, Lima (Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima)*. Recuperado el 27 de Noviembre de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12862/Pardo_AMC.pdf?sequen

- Paripancca Herrera, E. L. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017 (Tesis Maestría, Universidad San Marcos, Lima)*. Recuperado el 28 de Noviembre de 2019, de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/10164>
- Peralta, E. (2016). Teoría general de los sistemas aplicada a modelos de gestion. *Dialnet*, 7(1), 122-146. Recuperado el 29 de Noviembre de 2019, de <https://dialnet.unirioja.es/documentos>
- Quispe Gamarra, D. L. (2021). *Tesis: Calidad de Atención y Satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco* . Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75951/Quispe_GDL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramos, C. A. (28 de 11 de 2017). Los paradigmas de la investigación científica. *Revista de la Facultad de Psicología y Humanidades-Universidad Femenina Sagrado Corazon*, 23(1).
doi:<https://doi.org/10.33539/avpsicol.2015.v23n1.167>
- Reinoso, M. G. (2019). *Gestión clínica su influencia en la calidad y seguridad de la atención gineco obstétrica interdisciplinaria que recibe el usuario en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Cercado de Lima, 2018 (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú)* . Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28492>

- Riega Calle, G. D. (2020). *Tesis: La Gestión administrativa sanitaria y su incidencia en la aplicación del programa de mejora de calidad del hospital de Emergencias Villa El Salvador Lima-Peru 2020*. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7305/riega_cgd.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Rivas Fabián, P. J., & Quiroz García, I. H. (2015). *La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima, 2014 (Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo)*. Recuperado el 14 de Noviembre de 2019, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6397>
- Rizzo Vargas, J. G. (2017). *Tesis: Gestión Administrativa - Financiera y su incidencia en la calidad del servicio del Hospital General –Babahoyo, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/3168>
- RODRIGUEZ BUCIO, N., PEREZ CABRERA , P. F., HERNANDEZ PASTRANA, V. P., & KIDO MIRANDA, J. C. (Junio de 2018). *Implementación del índice de Taguchi en contraste con los índices convencionales para los estudios de capacidad de procesos*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2019, de *Revista de Operaciones Tecnológicas*.
- Rojas Cayrapoma, A. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la Complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *Revista Electronica de Veterinaria*, 16(1), 1 - 14. Recuperado el 20 de Noviembre de 2019, de <http://www.veterinaria.org/revistas/redvet/n010115.html>

- Romero Torres, O. L. (2019). *Tesis: Gestión administrativa y calidad del servicio del seguro social campesino parroquia Cone cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39174/Romero_TOL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sanabria Estrada, F. R., Vergara Apolinario, M., Santacruz Mora, M., & Lucin Borbor, J. M. (2019). Influencia de la cultura organizacional en el sistema de gestión de calidad: Estado del arte. *Ciencia Digital*, 3(1). Recuperado el 16 de Noviembre de 2019, de <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i1.286>
- Sanchez Cacao, W. (2016). *Análisis de la implementación del presupuesto por resultados en Guatemala (Tesis Maestría, Universidad de Chile)*. Recuperado el 13 de Noviembre de 2019, de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/143520>
- Sarmiento Rueda, T. A. (2018). *Tesis: Gestión de la calidad en los servicios de salud del Hospital Sergio E. Bernales 2017*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20080/Sarmiento_RT.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sifuentes Leon, O. (2016). *“SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE CIRUGIA HOSPITAL REGIONAL DOCENTE TRUJILLO (tesis para maestría, UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO)*. Recuperado el 13 de Noviembre de 2019, de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3180>
- SISTEMA DE BIBLIOTECAS UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS*. Recuperado el 18 de Enero de 2021, de <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/8244>

- Soto, A. (Junio/setiembre de 2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista Perú Medicina Experimental y Salud Publica* , 36(2). Recuperado el 15 de Enero de 2021, de <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>
- Torres Samuel , M., & Vasquez Estanescu, C. L. (Julio de 2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35), 57-76. Recuperado el 10 de Noviembre de 2019, de <http://www.redalyc.org/articulo.a0?id=88043199005>
- Torres Vega, D. M., & Ortega Hernández, A. (23 de noviembre de 2018). MODELO SISTÉMICO PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN. (u. d. guanajuato, Ed.) *Jovenes en la ciencia*, 2(1), 2008 - 2012. Recuperado el 09 de noviembre de 2019, de <http://www.jovenesenlaciencia.ugto.mx/>
- Tuapanta Dacta, J. V., Duque Vaca, M. A., & Mena Reinoso, A. P. (2017). Alfa de Cronbach para validar un Cuestionario de uso de TIC en Docentes Universitarios. *Revista mkt Descubre*, 37 - 48. Recuperado el 8 de Febrero de 2022, de <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Urbina, W. E. (Mayo de 2019). Funcionamiento del proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control) para la atención al cliente de la Empresa Hard Bar, en la ciudad de Estelí, en el periodo 2017 - 2018. Managua, Nicaragua. Recuperado el 25 de Enero de 2021, de <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/11551>

- VA Novelo, J. C. (16 de Enero de 2017). Aplicación de un modelo de calidad en los servicios hospitalarios. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, Vol. 5 Núm. 10 (2016): Julio - Diciembre 2016. Recuperado el 27 de Octubre de 2019
- Velasquez, A. (julio - setiembre de 2016). Salud en el Perú: hacia la cobertura universal y una respuesta efectiva frente a riesgos sanitarios. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica* , 33(3), 397 - 398. Recuperado el 12 de noviembre de 2019, de <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2016.333.2339>
- Valverde Quispe, M. H., & Zapata Cordova, G. K. (2018). *Teisis: Gestión administrativa y calidad de atención en salud al usuario en el Hospital San Javier de Bellavista – Jaén, Cajamarca*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38715>
- Vásquez Torres, A. D. (2020). *Tesis: GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL II ESSALUD JAÉN*. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/4064/Tesis%20Amalia%20del%20Rosario%20V%C3%A1squez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vela Vásquez, J. N. (2019). *Tesis: " Gestión administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019"*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44202>
- Vela, J. N. (2020). *Tesis: Gestión administrativa en la calidad de atención en los servicios del hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019*. Obtenido de <https://doi.org/10.21895/incres.2020.v11n1.05>

Víctor Pérez-Cantó, L. M.-S.-C. (30 de Septiembre de 2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de Salud Pública*, 53 (87), 1 - 10. Recuperado el 09 de Diciembre de 2020, de <http://www.rsp.fsp.usp.br/>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: La gestión y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><u>Problema General:</u> ¿Cómo se relaciona la gestión y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el HRP 2021?</p> <p><u>Problemas específicos:</u> a) ¿Cómo se relaciona la Planeación y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el HRP 2021? b) ¿Cómo se relaciona la Organización y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el HRP 2021? c) ¿Cómo se relaciona la Dirección y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el HRP 2021? d) ¿Cómo se relaciona el Control y la calidad</p>	<p><u>Objetivo general:</u> Establecer como se relaciona la gestión y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el HRP 2021.</p> <p><u>Objetivos Específicos:</u> a) Calificar como se relaciona la Planeación y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el HRP 2021. b) Establecer como se relaciona la Organización y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el HRP 2021. c) Determinar cómo</p>	<p><u>Hipótesis general</u> La gestión y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el HRP 2021, se relacionan significativamente.</p> <p><u>Hipótesis específicas:</u> a) La Planeación y la calidad de atención a los usuarios del SIS, en el HRP 2021, se relacionan significativamente. b) La Organización y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el HRP 2021, se relacionan significativamente. c) La Dirección y la</p>	Gestión	Planeación	Nivel estratégico
					Nivel de coordinación
					Nivel operativo
					Monitoreo resultados
				Organización	Evaluación
					Recursos humanos
					Recursos tecnológicos
					Recursos financieros
					Recursos materiales
				Dirección	Recursos logísticos
					Ejecución presupuestal
					Cumplimiento metas de plan operativo
					Quejas de usuarios
Control	Recuperación de costos				
	Eficiencia del gasto				
	Plan				
	Actividades				
	Metas				
Aspectos tangibles	Información				
	Corrección				
	Instalaciones				
	Equipos y mobiliario				
					Aspectos del personal

de atención a los usuarios del SIS en el HRP 2021?	se relaciona la Dirección y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el HRP 2021 d) Evaluar cómo se relaciona el Control y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el HRP 2021.	calidad de atención a los usuarios del SIS en el HRP 2021, se relacionan significativamente. d) El Control y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el HRP 2021, se relacionan significativamente	Calidad de atención	Personal	Materiales de comunicación
					Elementos materiales de atención
					Disposición
				Fiabilidad	Buena voluntad a ayudar
					Comportamiento
					Apariencia física
				Empatía	Servicio rápido
					Cumplen lo prometido
					Sincero interés por resolver problemas
					Realizan bien el servicio la primera vez
					Concluyen el servicio en el tiempo prometido
				Empatía	No cometen errores
					Atención individualizada
					Horario de trabajo conveniente para los usuarios
					Atención personalizada
Preocupación por los clientes					
Empatía	Comprensión de las necesidades de los clientes				

ANEXO 2 INSTRUMENTO 1: GESTIÓN



Instrumento N.º 1: variable gestión administrativa

Estimado amigo (a), la presente encuesta es un conjunto de preguntas relacionadas con la gestión administrativa del Seguro Integral de Salud en el Hospital Regional de Pucallpa, es confidencial y anónima. Solo se realiza con fines investigativos, agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.

Ítems	Opciones de respuesta				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Siempre
1. ¿Conoces los objetivos del SIS en el HRP?					
2. ¿Conoces las coordinaciones que realiza el SIS en el HRP con los servicios para atender a sus asegurados?					
3. ¿Conoces las funciones que tiene que cumplir el SIS en el HRP?					
4. ¿Conoces si el SIS realiza monitoreo de los resultados de las atenciones que realiza en el HRP?					
5. ¿Conoces la evaluación de las atenciones que realiza el SIS en el HRP?					
6. ¿El HRP te brinda autonomía y reconoce tus logros laborales?					
7. ¿En el HRP te brinda recursos tecnológicos para cumplir tus funciones?					
8. ¿El HRP cumple con pago de tus beneficios económicos?					
9. ¿Te sientes comprometido con los objetivos del HRP?					

10. ¿El HRP te brinda los materiales para realizar tu trabajo?					
11. ¿Conoces cómo se evalúa la ejecución presupuestal del SIS en el HRP?					
12. ¿Conoces el avance del cumplimiento de metas del plan operativo del HRP?					
13. ¿Conoces la forma e instancias donde el usuario del SIS del HRP presenta sus quejas?					
14. ¿El SIS del HRP realiza acciones para la recuperación de gastos de atenciones a sus usuarios?					
15. ¿El presupuesto del SIS del HRP se gasta en el cumplimiento de sus objetivos?					
16. ¿Conoces el plan de control institucional del HRP?					
17. ¿Conoces la programación de las acciones de control del HRP?					
18. ¿Conoces las metas de control institucional del HRP?					
19. ¿Recibes información de las actividades del área de control institucional del HRP?					
20. ¿Conoces las acciones correctivas del órgano de control institucional del HRP?					

ANEXO 3 INSTRUMENTO 2: CALIDAD DE ATENCIÓN



Instrumento N° 2: Variable calidad de atención

Estimado amigo (a), la presente encuesta es un conjunto de preguntas relacionadas con la calidad de atención a los usuarios del Seguro Integral de Salud en el Hospital Regional de Pucallpa, es confidencial y anónima. Solo se realiza con fines investigativos, agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.

Ítems	Opciones de respuesta				
	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1. ¿El HRP te ofrece ambientes adecuados de infraestructura y otros servicios?					
2. ¿El HRP te brinda equipos y mobiliarios acorde para tu atención?					
3. ¿El personal del HRP tiene uniformes adecuados para cumplir sus funciones?					
4. ¿El HRP tiene equipos y materiales de comunicación necesarios?					
5. ¿El HRP atiende a los pacientes con materiales adecuados?					
6. ¿Los trabajadores del HRP desarrollan sus actividades con actitud positiva?					
7. Cuando vas por una consulta al HRP ¿Los trabajadores muestran interés en la atención?					
8. ¿Los trabajadores del HRP poseen una capacidad de respuesta rápida a tus requerimientos de salud?					

9. ¿Los trabajadores del HRP muestran interés por conocer y solucionar tus problemas?					
10. ¿Los trabajadores del HRP atienden con buena apariencia física?					
11. ¿Los trabajadores del HRP muestran amplitud y profundidad en las funciones que desarrolla?					
12. Ante tus dudas planteadas ¿El trabajador del HRP te aclara y satisface tu inquietud?					
13. ¿Los trabajadores del HRP son puntuales en el inicio de la atención a los pacientes del SIS?					
14. ¿Las respuestas vertidas por los trabajadores del HRP te brindan confianza?					
15. ¿Los trabajadores del HRP no cometen errores en las atenciones?					
16. ¿El HRP realiza la primera atención en forma adecuada?					
17. ¿Los horarios de atención al usuario del HRP son los adecuados?					
18. ¿El HRP se esfuerza por conocer y entender las necesidades del usuario?					
19. ¿El HRP muestra un clima organizacional favorable entre los trabajadores?					
20. ¿El HRP puede hacer suyo tus problemas planteados?					

Anexo 4: Validación del instrumento 1-Experto 1

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Escuela de posgrado

Validación del instrumento 1: Gestión

Tesis de maestría "La gestión y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021"

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Pardo Hidalgo, Clemente
 1.2 Institución donde labora: Universidad Nacional de Ucayali
 1.3 Cargo que desempeña: Docente
 1.4 Título y/o grado que ostenta: Magister en Gestión Pública

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Arturo Richard Matutti Urbano

III. APRECIACION DEL EXPERTO.

N°	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. Confiabilidad , el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				80	
2. Validez , el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				80	
3. Objetividad , el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				80	

PROMEDIO DE VALORACIÓN = 80%

Pucallpa, 08 de abril 2022


 Firma del experto evaluador

Anexo: 5 Validación del instrumento 1-Experto 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Escuela de posgrado

Validación del instrumento 1: Gestión

Tesis de maestría "La gestión y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021"

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Navarro Janampa, Felix

1.2 Institución donde labora: Universidad Nacional de Ucayali

1.3 Cargo que desempeña: Docente

1.4 Título y/o grado que ostenta: Doctor en Administración

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Arturo Richard Matutti Urbano

III. APRECIACION DEL EXPERTO.

N°	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. Confiabilidad , el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				80	
2. Validez , el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				80	
3. Objetividad , el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				80	

PROMEDIO DE VALORACIÓN = 80%

Pucallpa, 08 de abril 2022



 Firma del Experto evaluador

Anexo: 6 Validación del instrumento 1-Experto 3

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Escuela de posgrado

Validación del instrumento 1: Gestión

Tesis de maestría "La gestión y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021"

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Astohuaman Huaraga, Alex Davis
 1.2 Institución donde labora: Universidad Nacional de Ucayali
 1.3 Cargo que desempeña: Docente
 1.4 Título y/o grado que ostenta: Magister en Gestión Pública y Control Gubernamental

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Arturo Richard Matutti Urbano

III. APRECIACION DEL EXPERTO.

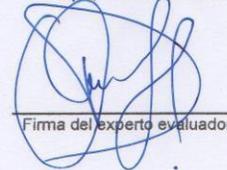
N°	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. Confiabilidad , el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				80	
2. Validez , el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				80	
3. Objetividad , el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				80	

PROMEDIO DE VALORACIÓN = 80%

Pucallpa, 08 de abril 2022



Firma del experto evaluador

Anexo: 7 Validación del instrumento 2-Experto 1

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Escuela de posgrado

Validación del instrumento 2: Calidad de Atención

Tesis de maestría "La gestión y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021"

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Pardo Hidalgo, Clemente
 1.2 Institución donde labora: Universidad Nacional de Ucayali
 1.3 Cargo que desempeña: Docente
 1.4 Título y/o grado que ostenta: Magister en Gestión Pública

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Arturo Richard Matutti Urbano

III. APRECIACION DEL EXPERTO.

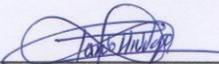
N°	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. Confiabilidad , el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				80	
2. Validez , el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				80	
3. Objetividad , el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				80	

PROMEDIO DE VALORACIÓN = 80%

Fecha: 08 de abril 2022


 Firma del experto evaluador

Anexo: 8 Validación del instrumento 2-Experto 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Escuela de posgrado

Validación del instrumento 2: Calidad de atención

Tesis de maestría "La gestión y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021"

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Navarro Janampa, Felix
 1.2 Institución donde labora: Universidad Nacional de Ucayali
 1.3 Cargo que desempeña: Docente
 1.4 Título y/o grado que ostenta: Doctor en Administración

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Arturo Richard Matutti Urbano

III. APRECIACION DEL EXPERTO.

N°	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. Confiabilidad , el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				80	
2. Validez , el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				80	
3. Objetividad , el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				80	

PROMEDIO DE VALORACIÓN = 80%

Fecha: 08 de abril 2022


 Firma del experto evaluador

Anexo: 9 Validación del instrumento 2-Experto 3

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Escuela de posgrado

Validación del instrumento 2: Gestión

Tesis de maestría "La gestión y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021"

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Astohuaman Huaranga, Alex Davis
 1.2 Institución donde labora: Universidad Nacional de Ucayali
 1.3 Cargo que desempeña: Docente
 1.4 Título y/o grado que ostenta: Magister en Gestion Publica y Control Gubernamental

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Arturo Richard Matutti Urbano

III. APRECIACION DEL EXPERTO.

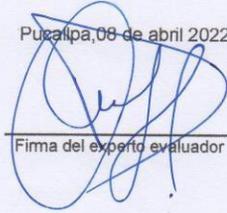
N°	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. Confiabilidad , el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				80	
2. Validez , el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				80	
3. Objetividad , el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				80	

PROMEDIO DE VALORACIÓN = 80%

Pucallpa, 08 de abril 2022


Firma del experto evaluador