

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAS DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



POLÍTICAS INSTITUCIONALES DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN
CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL AMAZÓNICO
DE YARINACOCHA, AÑO 2019.

Tesis para optar el título profesional de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

RENZO CRISTOPHER DEL ÁGUILA MACEDO

PUCALLPA – PERÚ

2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia”



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Siendo las 10:00 am del día miércoles 10 de Noviembre del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Manuel Rocha Gonzales (Presidente)**, **Dra. Leydi Perez Guimaraez (Miembro)**, y **Mg. Jonel Raul Manzano Mejia (Miembro)**.

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **“POLITICAS INSTITUCIONALES DE GESTION Y SU RELACION CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL AMAZONICO DE YARINACOCHA, AÑO 2019”**, por el/la/los Bachilleres en **Administración: Renzo Cristopher Del Aguila Macedo , EN FORMA PRESENCIAL.**

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:


“La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- Aprobado por unanimidad
- Aprobado por mayoría
- Desaprobado...”


El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por mayoría


Siendo las 11:00 am del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.


 Dr. Manuel Rocha Gonzales
 Presidente


 Dra. Leydi Perez Guimaraez
 Miembro


 Mg. Jonel Raul Manzano Mejia
 Miembro




 Dr. Edgar Guizado Moscoso
 Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por el Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Manuel Rocha Gonzales




Presidente

Dra. Leydi Pérez Guimaraez



Miembro

Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía



Miembro

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias



Asesor

Renzo Cristopher Del Águila Macedo



Tesista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0148-2021

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

“POLÍTICAS INSTITUCIONALES DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACocha, AÑO 2019”

Cuyo autor (es) : DEL ÁGUILA MACEDO, RENZO CRISTOPHER
Facultad : CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional : ADMINISTRACIÓN
Asesor(a) : Dra. CALIXTO ARIAS, ELIZABETH NORMA

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 entrega la presente constancia.

Fecha: 12/04/2021



Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Del Aguila Macedo, Renzo Christopher

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"Políticas institucionales de gestión y su relación con la calidad de servicio en el Hospital Amazonico de Yarinacocha, Año 2019"

Sustentada el año: 2021

Con la asesoría de: Dra. Calixto Arias, Elizabeth Norma

En la Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, 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: 10 / 11 / 2021

Email: RENZOCHRISTOFERMACEDO@gmail.com, Firma: [Firma]

Teléfono: 990 803 112

DNI: 46350314

🌐 www.repositorio.unu.edu.pe

✉ repositorio@unu.edu.pe

DEDICATORIA

A Dios, a los Docentes de la Escuela Profesional de Administración de nuestra Universidad y a mi familia por apoyarnos incondicionalmente en la aventura de la investigación de nuestro trabajo.

AGRADECIMIENTO

Siempre resulta difícil agradecer públicamente a aquellas personas que han colaborado de una u otra manera con el desarrollo de la presente investigación, es por eso que doy los créditos y méritos a quienes se lo merecen. Partiendo de esa consideración, de antemano vaya nuestros reconocimientos por todos sus aportes brindados en la aventura iniciada, porque marca, a nuestro criterio, un hito en la historia de la persona, a nuestro asesor por habernos apoyado en el desarrollo de la investigación, desde el inicio hasta la etapa final.

INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv
 CAPÍTULO I	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Descripción del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	2
1.3. Objetivo general y objetivos específicos	2
1.4. Hipótesis y/o sistemas de hipótesis.....	3
1.5. Variables	3
1.6. Operacionalización de variables.....	4
1.7. Justificación e importancia.....	5
 CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes del problema.....	7
2.2. Bases teóricas.....	10
2.3. Definición de términos básicos.....	14
 CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Método y diseño de la investigación	15
3.2. Población y muestra.....	16
3.3. Procedimiento de recolección de datos.....	17

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procesamiento de datos recolectados.....	18
3.6. Tratamiento de datos.....	19
3.7. Presentación de datos.....	20

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados	21
4.2. Prueba de hipótesis.....	39
4.3. Discusión.....	53

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.....	56
5.2. Recomendaciones.....	57

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

58

ANEXOS.....

61

Anexo N° 1: Matriz de consistencia.....	62
Anexo N° 2: Instrumento de recolección de datos (cuestionario).....	63
Anexo N° 3: Matriz de operacionalización de variables.....	65
Anexo N° 4: Validación de los instrumentos.....	66

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Escala de respuestas.....	19
Tabla 2 ¿Considera que las acciones del Hospital Amazónico de Yarinacocha (HAY) están planificadas?	21
Tabla 3 ¿Ha notado si las acciones del HAY apuntan a cumplir con alguna meta?.....	22
Tabla 4 ¿Cree que se están cumpliendo con las metas del HAY?	23
Tabla 5 ¿El HAY cuenta con algún organigrama institucional visible o accesible?.....	24
Tabla 6 ¿Está bien organizado el personal del HAY?.....	25
Tabla 7 ¿Considera que existe el suficiente número de trabajadores en el HAY?	26
Tabla 8 ¿Los directores o funcionarios del HAY se desempeñan adecuadamente?.....	27
Tabla 9 ¿Los trabajadores del HAY respetan y acatan las directivas institucionales?.....	28
Tabla 10 ¿Existe un control adecuado hacia la labor de los trabajadores del HAY?	29
Tabla 11 ¿Fue atendido con rapidez y puntualidad?.....	30
Tabla 12 ¿Es justificable la demora en las atenciones?.....	31
Tabla 13 ¿Los trabajadores hacen los esfuerzos por atenderlos con prontitud?.....	32
Tabla 14 ¿Lo atendieron con amabilidad?.....	33
Tabla 15 ¿Los trabajadores respetan las normas de educación y cortesía?.....	34
Tabla 16 ¿Existe un ambiente de cordialidad entre los trabajadores del HAY?	35
Tabla 17 ¿Es adecuada la infraestructura actual del HAY?.....	36
Tabla 18 ¿Funcionan bien los equipos con los que fue atendido?	37
Tabla 19 ¿Los trabajadores están pendientes del buen funcionamiento de los equipos?.....	38
Tabla 20 Frecuencias observadas de la primera hipótesis específica.....	42
Tabla 21 Frecuencias esperadas de la primera hipótesis específica.....	42
Tabla 22 Chi cuadrada de la primera hipótesis específica.....	43
Tabla 23 Frecuencias observadas de la segunda hipótesis específica.....	45
Tabla 24 Frecuencias esperadas de la segunda hipótesis específica.....	45
Tabla 25 Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica.....	46
Tabla 26 Frecuencias observadas de la tercera hipótesis específica.....	48
Tabla 27 Frecuencias esperadas de la tercera hipótesis específica.....	48
Tabla 28 Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica.....	49
Tabla 29 Frecuencias observadas de la hipótesis general	51
Tabla 30 Frecuencias esperadas de la hipótesis general	51
Tabla 31 Chi cuadrada de la Hipótesis general.....	52

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Considera que las acciones del Hospital Amazónico de Yarinacocha (HAY) están planificadas?.....	21
Figura 2 ¿Ha notado si las acciones del HAY apuntan a cumplir con alguna meta?.....	22
Figura 3 ¿Cree que se están cumpliendo con las metas del HAY?.....	23
Figura 4 ¿El HAY cuenta con algún organigrama institucional visible o accesible?.....	24
Figura 5 ¿Está bien organizado el personal del HAY?.....	25
Figura 6 ¿Considera que existe el suficiente número de trabajadores en el HAY?.....	26
Figura 7 ¿Los directores o funcionarios del HAY se desempeñan adecuadamente?.....	27
Figura 8 ¿Los trabajadores del HAY respetan y acatan las directivas institucionales?.....	28
Figura 9 ¿Existe un control adecuado hacia la labor de los trabajadores del HAY?.....	29
Figura 10 ¿Fue atendido con rapidez y puntualidad?.....	30
Figura 11 ¿Es justificable la demora en las atenciones?.....	31
Figura 12 ¿Los trabajadores hacen los esfuerzos por atenderlos con prontitud?.....	32
Figura 13 ¿Lo atendieron con amabilidad?.....	33
Figura 14 ¿Los trabajadores respetan las normas de educación y cortesía?.....	34
Figura 15 ¿Existe un ambiente de cordialidad entre los trabajadores del HAY?.....	35
Figura 16 ¿Es adecuada la infraestructura actual del HAY?.....	36
Figura 17 ¿Funcionan bien los equipos con los que fue atendido?.....	37
Figura 18 ¿Los trabajadores están pendientes del buen funcionamiento de los equipos?.....	38
Figura 19 Región de rechazo de la hipótesis nula.....	41
Figura 20 Chi cuadrada de la primera hipótesis específica.....	44
Figura 21 Chi cuadrado de la segunda hipótesis específica.....	47
Figura 22 Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica.....	50
Figura 23 Chi cuadrada de la hipótesis general.....	53

RESUMEN

En la presente tesis titulada POLITICAS INSTITUCIONALES DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACocha, AÑO 2019 se ha considerado un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue aplicado, con un nivel correlacional y se ha empleado un diseño no experimental. La población del estudio estuvo constituida por todos los usuarios que se atendieron en el Hospital Amazónico de Yarinacocha durante el año 2019, ya que su tamaño resultó difícil de poder determinar se ha considerado como infinita; la muestra se determinó mediante un muestreo aleatorio simple obteniéndose un tamaño de 272. Los datos que se recolectaron estuvieron enfocados respecto a los indicadores de las variables Política institucionales de gestión y Calidad del servicio, para lo cual se aplicó como técnica a la encuesta y se tuvo como instrumento a un cuestionario el cual fue diseñado para que los usuarios respondan eligiendo una de las cinco alternativas a las que se les asignó una escala de valorativa del 1 al 5 similar a la de Likert. Para el análisis de resultados se procedió a la codificación y tabulación de la data recopilada, para luego clasificarla y procesarla estadísticamente apoyándose en tablas y gráficos debidamente explicados e interpretados, los cuales nos proporcionaron el insumo para poder realizar el contraste de hipótesis a través de la prueba del Chi cuadrado, pudiéndose rechazar todas las hipótesis nulas con lo cual quedaron validadas las hipótesis alternas que sostienen que existe una relación entre las variables analizadas. Como conclusión se ha encontrado que existe relación entre políticas institucionales de gestión con la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha durante el año 2019.

Palabras claves: Políticas, institución, calidad, servicio

ABSTRACT

In the present thesis titled INSTITUTIONAL MANAGEMENT POLICIES AND THEIR RELATIONSHIP WITH THE QUALITY OF SERVICE IN THE AMAZON HOSPITAL OF YARINACocha, YARINACocha YEAR 2019 has been considered a quantitative approach, the type of research was applied, with a correlational level and a design has been used not experimental. The study population consisted of all users who were treated at the Yarinacocha Amazon Hospital during 2019, since its size was difficult to determine and has been considered infinite; The sample was determined by a simple random sampling, obtaining a size of 272. The data collected was focused on the indicators of the variables Institutional management policy and Service quality, for which the survey was applied as a technique and Its instrument was a questionnaire which was designed for users to respond by choosing one of the five alternatives to which a rating scale from 1 to 5 similar to Likert's was assigned. For the analysis of results, we proceeded to the coding and tabulation of the collected data, to then classify and process it statistically, relying on tables and graphs duly explained and interpreted, which provided us with the input to be able to perform the hypothesis contrast through the Chi-square test, being able to reject all the null hypotheses, with which the alternative hypotheses that maintain that there is a relationship between the analyzed variables were validated. As a conclusion, it has been found that there is a relationship between institutional management policies and the quality of service in the Amazon Hospital of Yarinacocha during 2019.

Keywords: Policies, institution, quality, service.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio lleva por título “POLITICAS INSTITUCIONALES DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, AÑO 2019” tiene como finalidad llevar a cabo un diagnostico situacional de la calidad de los principales servicios de salud que brinda el Hospital Amazónico de Yarinacocha (HAY) en el año 2019, para de ese modo plantear medidas correctivas que contribuyan a mejorar la política institucional del hospital.

Para poder abordar el problema de estudio en forma integral, la presente investigación se ha estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, contiene la formulación del problema.

Capitulo II: MARCO TEORICO, se encuentran los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y la definición de términos básicos.

Capitulo III: METODOLOGIA, se describe el método de investigación, precisando el tipo y nivel que le corresponde, la población y muestra, las técnicas, instrumentos y procedimientos para la recolección de datos, sus correspondientes evaluaciones de validez y confiabilidad, la manera de cómo se realizó el procedimiento y tratamiento de datos.

Capítulo IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN, contiene el análisis estadístico de los hallazgos y los resultados obtenidos en investigaciones anteriores.

Capítulo V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, de manera clara se detallan todo lo encontrado por los investigadores y lo que se recomienda realizar para mejorar la situación actual.

Finalmente, se listan en orden alfabético las referencias bibliográficas y se incluyen los anexos del presente trabajo.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

El Hospital Amazónico de Yarinacocha viene a ser uno de los nosocomios con mayor afluencia de personas en toda la región Ucayali, sus ambientes han colapsado por el hacinamiento de enfermos internados y la gran cantidad de usuarios de las consultas externas que están provocando embalses de operaciones postergadas y expectativas de la población cada vez menos satisfechas.

Las instituciones prestadoras de servicios de salud son las que vienen recibiendo además de críticas, numerosas quejas y reclamos hacia la calidad del servicio a tal punto que muchas personas prefieren hacer gastos adicionales y acudir a clínicas privadas por considerar que acudir a los hospitales públicos es una enorme pérdida de tiempo para recibir una atención deficiente. A pesar de todo, la población usuaria de los servicios de salud brindados por los hospitales públicos viene creciendo y se concentra principalmente en los hospitales regionales y provinciales debido a que en los centros de salud periféricos existe una permanente carencia de profesionales médicos, así como de equipos y medicinas.

Se ha encontrado una gran variedad de factores que dificultan conseguir la satisfacción de los usuarios tanto internos como externos; para la administración de una institución prestadora de servicios de salud se requiere eficiencia y eficacia, lo que se puede conseguir siempre y cuando la gestión sea realizada profesionalmente, definiendo metas y objetivos claros, medibles y alcanzables. La complejidad en el tema de gestión se presenta en el sentido de la diversidad de servicios, la creciente demanda insatisfecha y la limitada disponibilidad de recursos tanto humanos como financieros.

En lo referente a la calidad del servicio, ésta la enfocaremos en la medida que los usuarios de los diferentes servicios se sienten satisfechos con la atención recibida, evaluando aspectos fundamentales como la oportunidad, rapidez, trato amable y profesionalismo. Si bien es cierto estos son indicadores subjetivos, pero entiéndase que ello está relacionado con

la percepción que tiene la sociedad en general hacia los servicios que recibe del hospital, por lo que es fundamental para la permanencia de una gestión no sólo del referido nosocomio sino de los niveles jerárquicos más elevados, que son los que finalmente son evaluados por la percepción popular.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

- ¿De qué manera las políticas de gestión institucional influyen en la calidad del servicio del Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿En qué forma las políticas de planeamiento influyen en la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019?
- ¿En qué forma las políticas de organización influyen en la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019?
- ¿En qué forma las políticas de dirección y control influyen en la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019?

1.3 Objetivo general y objetivos específicos

1.3.1 Objetivo general

- Determinar de qué manera las políticas de gestión institucional influye en la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

- Conocer la forma en la que las políticas de planeamiento influyen en la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019.
- Establecer en qué forma las políticas de organización influyen en la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019.
- Especificar en qué forma las políticas de dirección y control influyen en la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019.

1.4 Hipótesis y/o sistemas de hipótesis

1.4.1 Hipótesis general

- Las políticas de gestión institucional influyen significativamente en la calidad de los servicios en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019”

1.4.2 Hipótesis específicas

- Las políticas de planeamiento influyen significativamente en la calidad de los servicios en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019.
- Las políticas de organización influyen significativamente en la calidad de los servicios en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019.
- Las políticas de dirección y control influyen significativamente en la calidad de los servicios en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019.

1.5 Variables

1.5.1 Variable 1: Políticas de gestión institucional

a) Definición operacional

“Por gestión institucional puede entenderse como la aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de los recursos y desarrollo de las actividades institucionales” (Alvarado, 1999, p. 17).

Dimensiones:

- Políticas de planeamiento
- Políticas de organización
- Políticas de dirección y control

1.5.2 Variable 2: Calidad del servicio

a) Definición operacional

“Es uno de los aspectos más importantes para asegurar la permanencia de las empresas en el mercado, sin embargo, hoy nos encontramos con gran número de clientes disconformes principalmente con los servicios que se le entregan” (Santamaria Velasco Moya & Gutierrez Olvera 2018).

Dimensiones:

- Nivel de satisfacción de los usuarios

1.6 Operacionalización de variables

“Operacionalizar una variable es el proceso a través del cual se transforma la variable de conceptos indeterminados a términos precisos, medibles y observables, es decir, en dimensiones e indicadores” (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018, p. 106).

En los siguientes cuadros se muestra la manera como se están operacionalizando las variables de la presente investigación:

Operacionalización de la variable independiente

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	FACTORES DE MEDICIÓN
POLITICAS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	Una política de gestión institucional es una decisión escrita que se establece como una guía, para los miembros de una organización, sobre los límites dentro de los cuales pueden operar en distintos asuntos (Sánchez, 2009)	POLÍTICAS DE PLANEAMIENTO	Acciones para el cumplimiento de metas	Ítems 1,2 y 3
		POLÍTICAS DE ORGANIZACIÓN	Pertinencia del organigrama institucional	Ítems 4,5 y 6
		POLÍTICAS DE DIRECCIÓN Y CONTROL	Eficacia en el cumplimiento de objetivos	Ítems 7,8 y 9

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la variable calidad del servicio, las dimensiones asignadas a ello fueron obtenidas de las fuentes bibliográficas.

Operacionalización de la variable dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	FACTORES DE MEDICIÓN
CALIDAD DEL SERVICIO	Desde la perspectiva del cliente, es la calidad percibida y su evaluación depende de las características específicas del servicio, de los clientes y del contexto en el cual se desenvuelven (Duque, 2005)	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Tiempo de espera para ser atendidos	Ítems 1,2 y 3
			Amabilidad en el trato a los asegurados	Ítems 13,14 y 15
			Infraestructura y equipamiento adecuado	Ítems 16,17 y 18

Fuente: Elaboración propia

1.7 Justificación e importancia

1.7.1 Justificación

Justificación teórica

La presente investigación se llevó a cabo con la finalidad de obtener mayor información sobre cómo se lleva a cabo la política institucional de gestión y cómo repercute en la calidad de servicio por parte del Hospital Amazónico de Yarinacocha. Por otro parte permitió reflexionar y discutir sobre el tema de la pertinencia de los conceptos relacionados.

Justificación metodológica

El hecho de reflexionar sobre la política institucional de gestión y su repercusión en la calidad del servicio implica una propuesta metodológica de gestión actualizada y mejorada que está acorde a los servicios de salud modernos.

Justificación practica

La información que se obtuvo del siguiente proyecto pudo permitió evaluar la política institucional de gestión para el mejoramiento de la calidad de servicio por parte del Hospital Amazónico de Yarinacocha, y para poder estimar los servicios esperados.

1.7.2 Importancia

La importancia del presente estudio recae en que se encontró una variedad de dimensiones y aspectos que hacen difícil alcanzar la satisfacción de los usuarios tanto externos como internos, motivo por el cual este estudio es de gran importancia dado que aportaría información relevante para mejorar la calidad del servicio hacia el usuario.

La política de una institución prestadora de servicios de salud está hecha en base a la eficiencia y eficacia de lo que se puede alcanzar, siempre y cuando la gestión sea llevada a cabo de manera profesional, determinando tanto objetivos como metas claras, que se puedan medir y conseguir. Lo complejo en el tema de la política institucional se muestra en el sentido de la diversidad de servicios, el aumento de la demanda insatisfecha y la limitada disponibilidad de recursos financieros y humanos.

En cuanto a la calidad del servicio, esta se encuentra enfocada en la medida en que los usuarios se sienten satisfechos con la atención recibida en los diferentes servicios, evaluando aspectos importantes como la rapidez, trato, profesionalismo y amabilidad. En cierto modo, estos indicadores son subjetivos, pero están vinculados con la percepción que tiene la sociedad en su conjunto hacia los servicios que brinda el hospital, por lo que es relevante para la permanencia de una política institucional no solo en un hospital sino en todos los niveles, que son finalmente evaluados por la percepción popular.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2.1.1 Antecedentes internacionales

Restrepo (2014). En su tesis titulada *Lineamientos de política pública en salud para mejorar la calidad y cobertura de los servicios en salud en mujeres de acuerdo al análisis de la Parroquia Quito* plantea como objetivo principal instaurar lineamientos de política pública en salud para aumentar la calidad y cobertura de los servicios en salud en mujeres, teniendo en consideración sus necesidades. Justifica su estudio considerando que este sirve para tomar en cuenta la necesidad de visibilizar las diferencias entre hombres y mujeres, con el objetivo de mostrar la debilidad que se presenta y la prisa de realizar políticas públicas con enfoque de género, las cuales, a pesar de reflejar en la Constitución y Plan Nacional del Buen Vivir, además reflejan grandes obstáculos para alcanzar una sociedad que respete los derechos de mujeres y hombres de manera equitativa. Y al final concluye que, este análisis sirvió como insumo para establecer las necesidades de las mujeres, con el fin de dar un enfoque de género en las políticas en salud que disminuyan las desigualdades y mejoren la calidad de vida de la población. Los determinantes sociales tomaron en cuenta las características generales de la población, educación, condiciones del mercado laboral, ingresos, estilo de vida, violencia de género, salud sexual y reproductiva.

Hernández (2016). En su investigación titulada *Propuesta de una política institucional para prevenir y disminuir la violencia en la educación media superior: el caso: CECYT No 8 Narciso Bassols del Instituto Politécnico*. Cuyo objetivo es proponer una política institucional para prevenir y disminuir la violencia en la educación media superior: el caso: C.E.C.YT. No 8 Narciso Bassols del Instituto Politécnico. Esta investigación de tipo mixta se justifica con el uso de la metodología del razonamiento inductivo-deductivo, el análisis de la información acerca de cómo se manifiesta la violencia por parte de la

comunidad estudiantil, esperando ver que al mantener un ambiente apropiado libre de violencia dentro de la unidad académica.

Civera (2015). En su tesis llamada *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. Plantea como objetivo general contrastar el modelo que determina las variables relacionadas con la calidad con el cual a su vez se pueden diseñar los indicadores relacionados con la satisfacción de los usuarios de un hospital, así mismo se propone que es básico el hecho de satisfacer una serie de objetivos cada vez más específicos relacionados en algunos casos con aspectos del modelo y otros con la peculiaridad del sector estudiado. El propósito de la investigación es proponer recomendaciones que mejoren la gestión de dichos organismos para de este modo se puedan optimizar resultados, planteando así la introducción de nuevos parámetros en la gestión del personal de las instituciones.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Ocampos y Valencia (2017). En su tesis titulada *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial EsSalud-Tumbes, 2016*. Plantea como objetivo principal determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial EsSalud-Tumbes, en el año 2016. La importancia de su estudio recae en que considera que su investigación se fundamenta teóricamente por los principios de la Teoría Administrativa de las Relaciones Humanas, la que se basa en las personas y las relaciones de éstas a través de la motivación, liderazgo, comunicación y desempeño laboral todo en un clima social adecuado, además resulta de gran importancia medir la calidad del servicio que se brinde a los usuarios de la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes puesto que permitirá obtener indicadores que faciliten un mejor desarrollo de la Gestión Administrativa y así brindar un servicio de calidad en la red en estudio. Concluyeron su estudio encontrando que el coeficiente de correlación de Pearson obtenido en el estudio ($r=+0,559$) comprueba la existencia de una relación

directa moderada entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016. De tal manera en que la dimensión planeación de la variable Gestión Administrativa tuvo una correlación directa moderada con la Calidad de Servicio ($r = +0,578$) desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016. Esta dimensión fue la que presentó el mayor coeficiente de correlación.

Cirado (2014). Puede verse que tiene como propósito sustentar de qué manera la Gestión Administrativa influye en la Calidad de Servicio al cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad – Trujillo. Por ello en su tesis titulada *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente en el colegio químico farmacéutico de la Libertad – Trujillo*. Plantea como objetivo general fundamentar de qué manera la Gestión Administrativa influye en la Calidad de Servicio al Cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad. Justifica su estudio porque permite determinar la eficacia de la gestión administrativa que ejerce la junta directiva del Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad, así como la calidad de servicios que ofrece la institución a sus colegiados, y en base al análisis correspondiente se formularán estrategias y acciones de mejora. Y finalmente concluye que la gestión administrativa influye de manera directa en la calidad de servicio del colegio farmacéutico, tomando como referente la contratación de la hipótesis, que ha permitido determinar que ambas variables tienen relación entre ellas. Algunos directivos por su misma formación profesional y falta de experiencia, les falta capacidad de gestión y muestran un estilo de liderazgo autoritario tradicional, que no conduce a las buenas relaciones humanas ni a la eficacia administrativa.

Montoya (2017). En su tesis titulada *La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) "Aguamiro"*. Planteó como objetivo principal determinar si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en la Comunidad Local de

Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017. Señala que la importancia de su estudio recae en el gran aporte a la comunidad científica regional pues llenaría un vacío en el conocimiento respecto a la gestión que realizan las CLAS en la región y la percepción de calidad del servicio que brinda a los usuarios con una atención de primer nivel asistencial, de igual modo los resultados beneficiaría a la comunidad en general, pues a partir de ellos se pondrán proponer las medidas correctivas o implementar aquellas que no se vienen dando a fin de que el centro de salud brinde una atención de calidad en todos sus aspectos.

Al analizar la posible relación entre sus variables de estudio encuentra que para muchas de las áreas administrativas del mencionado CLAS no se llega a establecer un vínculo contundente de causa – efecto entre los cambios en la gestión administrativa con la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden con frecuencia.

Llegó a la conclusión de que la gestión administrativa desde la percepción de los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017, tiene deficiencias en un 45%, lo que implica que diseñar y mantener procesos para propiciar un buen ambiente entre los colaboradores se está realizando de manera inadecuada, lo cual impide lograr los objetivos trazados en los planes y propuestas. También existe un 40% que perciben una gestión administrativa regular, lo que implica la interpretación de los objetivos propuestos por la administración y convertirlos en medidas de acción organizacional, sin desplegar los suficientes esfuerzos necesarios en todas las áreas y en todos los niveles de la organización, con el cual no se alcanzan los objetivos.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1. Variable uno: Políticas institucionales

“Las políticas institucionales se constituyen en el marco de acción lógico y delimitan el campo de actuación de la entidad y su entorno, tanto en los productos y

servicios ofrecidos como en lo administrativo, según lo que se haya establecido en sus estatutos generales, planes y programas” (López, 2006, p. 21).

“Una política institucional es una decisión escrita que se establece como una guía, para los miembros de una organización, sobre los límites dentro de los cuales pueden operar en distintos asuntos” (Sánchez, 2009, p. 83).

2.2.2. Dimensiones de las políticas institucionales

A. Políticas de planeamiento

“Las políticas de planeamiento guían y orienta, asimismo ofrecen las coordenadas del camino que quiere seguir la institución, permitiendo que se diagnostique y prescriba las mejores opciones administrativas para alcanzar una elaboración rentable y que sea sustentable en el tiempo” (López, 2006, p. 95).

“Las políticas de planeamiento implica que los administradores piensen con anticipación en sus objetivos y como ejecutarlos, en relación a sus acciones tanto planes como procedimientos, sin recurrir a los experimentos que solo dirigen a la incertidumbre” (Stoner, Freeman y Gilbert, 2000, p. 187).

“Las organizaciones no trabajan de forma improvisada. Originalmente, todo lo que ejecutan es planeado con anticipación. La planeación es la primera función administrativa, porque compone a las demás” (Chiavenato, 2014, p. 165)

B. Políticas de organización

“Las políticas de organización se ocupan de diseñar el orden interno de una institución de manera conjunta con la planeación estratégica; formar una organización implica definir cuatro aspectos fundamentales:

- Desarrollo de manuales organizacionales
- Establecer un organigrama
- Formular el modelo organizacional

- Fundamentar los componentes y condicionantes organizacionales” (López, 2006, p. 104)

“Es un procedimiento de distribución y orden del trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de la organización, de tal forma que los permita lograr las metas de la organización”. (Stoner, Freeman y Gilbert, 2000. p. 196)

“Es la planificación técnica de las relaciones que debe existir entre las actividades, niveles y funciones de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con la intención de lograr su máxima eficiencia dentro de los objetivos y planes señalados” (Morón G., 2014. p. 19).

C. Políticas de dirección y control

“Las políticas de dirección, vela por las relaciones humanas dentro de las instituciones. Trata de llevar a la práctica todo lo planificado y organizado con anterioridad, mediante los trabajadores quienes se convierten en actores principales de toda la institución” (López, 2006, p. 107).

“Otro componente de las políticas de dirección; los gerentes motivan a sus empleados, coordinan las actividades de otros, eligen el canal de comunicación más conveniente, y resuelven los conflictos suscitados dentro de la organización” (Robbins & Decenzo, 2013. p. 183).

“Las políticas de control se encargan de corroborar el grado de eficiencia y eficacia de los resultados obtenidos en relación a los objetivos trazados para un periodo predefinido” (López, 2006 p. 123).

“Las políticas de calidad es el proceso de velar a las actividades con el propósito de asegurar que se realicen conforme a los planes y se corrijan las desviaciones importantes. Los gerentes muchas veces desconocen, si sus unidades están funcionando correctamente mientras no hayan evaluado qué actividades han sido

realizadas y no hayan comparado el desempeño real contra el estándar deseado” (Robbins & Decenzo, 2013. p. 204).

2.2.3. Variable dos: Calidad de servicio

“Está relacionada a la calidad percibida, y se entiende como el juicio del usuario acerca de la excelencia del servicio brindado por una institución” (Duque y Chaparro, 2012, p. 12).

“Instrumento fundamental que requiere de un compromiso de todos, de una cultura organizativa, dentro de un proceso continuo de mejoramiento y evaluación, para lograr la satisfacción de los usuarios que acuden a las instituciones públicas” (Alcalde, 2007, p. 56).

Dimensión: Nivel de satisfacción de los usuarios

“Es el grado de cumplimiento de un deseo o necesidad a través de un servicio, el cual al ser recibido es apreciado como importante en por lo menos 4 áreas:

- Comparar los programas o sistemas de salud.
- Identificar cuáles son los aspectos de los servicios que requieren cambios para mejorar la satisfacción.
- Asistir a las organizaciones con poca aceptabilidad de los servicios. Asimismo, se vincula con la conducta del usuario y sus resultados en términos de salud individual”

(Seclen-Palacín y Darras, 2005, p. 127).

Es una medida de la calidad de atención, puesto que brinda información acerca del éxito del proveedor en lograr los valores y expectativas del mismo. Los resultados obtenidos deben desencadenar tanto proyectos como programas de mejora continua de los procesos, que incluyan acciones de monitoreo y seguimiento, además de proyectos de investigación como aportes al conocimiento y mejora de la calidad (MINSAs, 2017, p. 8).

2.3. Definición de términos básicos

Atención primaria de salud: Es un enfoque para la salud y el bienestar centrado en las necesidades y circunstancias de las personas, las familias y las comunidades. Aborda la salud y el bienestar físicos, mentales y sociales de una forma global e interrelacionada. (OMS, 2019)

Gestión: La gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general, equipos de trabajo, para poder lograr resultados. (Rubio, 2006, p. 14)

Indicador de salud: “Se definen como mediciones resumidas que capturan información relevante sobre distintos atributos y dimensiones del estado de salud y del desempeño de un sistema de salud” (OMS, 2018, p. 7).

Prestaciones de salud: “Es un instrumento de gran utilidad potencial en el diseño de una política de salud racional, sobre el cual ya existen diversas experiencias” (Madies, 2017, 2016, p.1).

Salud: “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (Etienne, 2018).

Salud pública: “Se entiende el cuidado y la promoción de la salud aplicados a toda la población o a un grupo preciso de la población” (Asociación médica mundial, s.f.).

Servicio: “Son un conjunto de actividades que produce una determinada empresa (público o privada) con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes, sin necesidad de tener por qué ofrecerle un producto tangible para ello” (Méndez, 2020).

Usuario: “Es aquel individuo que utiliza de manera habitual un producto, o servicio. Es un concepto muy utilizado en el sector informático y digital” (Peiró, 2020).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Método de la investigación

El método de la investigación empleado es el hipotético deductivo, el cual consistió en partir de un supuesto o afirmación por demostrar (hipótesis) para luego descomponer la variable en dimensiones e indicadores que permitieron recoger información que al procesarla nos condujo a ciertas conclusiones (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

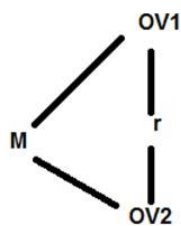
El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo, ya que basándonos en lo que propone Sánchez et al. (2018): “Usa la recolección de datos para probar la hipótesis, con base a la medición y el análisis estadístico, para establecer patrones, comportamiento y probar teorías” (p. 47).

3.1.1 Diseño de la Investigación

El presente estudio tiene un diseño no experimental de corte transversal.

“Un diseño no experimental son aquellos cuyas variables no se manipulan y no es experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Esquema:



Dónde:

M: Muestra

O: Observación

V1: Políticas institucionales de gestión

V2: Calidad del servicio

r: nivel de relación o impacto entre las variables

3.1.2 Tipo y nivel de la investigación

El tipo de investigación empleada fue aplicada, porque se buscó dar información útil para crear alternativas para la solución de problemas en un determinado tiempo. “La investigación aplicada se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad” (Bernal, 2015, p. 43).

El presente trabajo de investigación, fue enmarcado dentro del nivel de investigación correlacional, de enfoque cuantitativo ya que describe y explica la influencia o relación entre las variables de investigación en la realidad concreta del universo, ya que “busca conocer la relación que existe entre dos o más conceptos o variables en un contexto en particular” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 92).

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

La población de estudio estuvo constituida por todos los usuarios de los servicios de salud brindados por el Hospital Amazónico de Yarinacocha durante el año 2019, cuyo número es bastante grande y bastante difícil de poder precisar, por lo que la consideraremos como infinita.

3.2.2. Muestra

Por tratarse de una población muy numerosa se consideró como de tamaño no determinado (población infinita), por lo cual se determinó el tamaño muestral (n) mediante la fórmula:

$$n = \frac{(Za)^2 * p * q}{\epsilon^2}$$

Donde:

$Z_{\alpha} = 1.65$ (considerando un nivel de confianza del 90%)

p = proporción esperada (en caso no se conozca se suele emplear $p = 0.5$)

$q = 1 - p$ (en este caso: $1 - 0.5 = 0.5$)

ϵ = margen de error permisible (se acostumbra trabajar con 0.05)

$$n = \frac{(1.65)^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2}$$

$$n = 272$$

La encuesta se aplicó a 272 usuarios.

3.3. Procedimiento de recolección de datos

Los valores de nuestra variable dependiente no estuvieron disponibles en fuentes secundarias, es por ello que recurrimos a la fuente primaria mediante una encuesta dirigida. Para poder clasificar mejor los resultados obtenidos, se incorporó dimensiones con sus respectivos indicadores los cuales generaron valores cualitativos ordinales o cuasi cuantitativos; los datos obtenidos para cada uno de ellos tomaron distintos valores ordenados siguiendo una escala establecida.

3.4 Técnicas e instrumento para la recolección de datos:

3.4.1 Técnicas de recolección

Para poder recoger la información pertinente respecto a las variables antes indicadas, procedió a aplicarse la técnica de encuesta, para lo cual se diseñó como instrumento a un cuestionario con preguntas concretas cuyas respuestas se eligen entre cinco opciones según la percepción de los encuestados, los cuales fueron los usuarios del Hospital Amazónico de Yarinacocha; dicho cuestionario se aplicó para obtener los datos de ambas variables.

Según Bernal (2015) “La encuesta es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo

de las personas encuestadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas” (p. 67).

3.4.2 Instrumentos

Para la presente investigación se ha utilizado el siguiente instrumento:

Cuestionario: De acuerdo a Bernal (2015) “el cuestionario es un conjunto de preguntas organizadas sobre un tema de investigación y que se utiliza para obtener información relacionada con los objetivos de la investigación” (p. 75).

Se puede añadir que este instrumento ha constado de un formulario estructurado con preguntas dirigidas a personas seleccionadas para nuestro estudio y que buscó obtener respuestas sobre el problema en estudio y que los consultados respondieron libremente.

3.5 Procesamiento de datos recolectados

Se encuestó a un total de 272 usuarios de los servicios de salud durante los meses de noviembre y diciembre del año 2019, asegurando que los encuestados respondan con total libertad y después de haber sido atendidos.

Las dimensiones de la variable dependiente lo cuantificamos considerando las respuestas de los encuestados teniendo un orden en relación al nivel de satisfacción que percibieron por la calidad del servicio recibido, y al tener cinco posibles respuestas correctamente ordenadas en función de lo que percibió la persona como usuario del servicio, estas respuestas se pudieron cuantificar empleando valores discretos del 1 al 5, como en la escala de Likert.

Tabla 1*Escala de respuestas*

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

Fuente: Elaboración propia

3.6 Tratamiento de datos

Los datos obtenidos con anterioridad, fueron consolidados en tablas que han considerado a las dos variables, cada una con nueve datos cualitativos a los que se les asignó valores cuantitativos ordinales. Los resultados obtenidos para ambas variables se confrontaron para, luego de analizar la similitud en los valores de las respuestas, poder determinar si existe alguna relación lineal entre ambas variables.

Los datos debidamente ordenados y tabulados fueron analizados empleando la técnica chi cuadrado, haciendo uso de tablas de frecuencias y gráficos, para poder interpretar adecuadamente el resultado de cada una de las preguntas.

Así mismo, para el contraste de las hipótesis, se formularon hipótesis estadísticas (Hipótesis nula H_0 e Hipótesis alternativa H_1), utilizando para ello como estadístico de prueba el valor calculado de la distribución chi cuadrado, toda vez que se trató de demostrar si existía una la relación entre las variables involucradas en el presente estudio.

El resultado del contraste de las hipótesis, nos permitió tener bases para esbozar conclusiones preliminares, y así llegar a formular las conclusiones generales de la investigación.

Al ser nuestro estudio de enfoque cuantitativo, los datos obtenidos mediante la encuesta han resultado ser valores discretos enteros positivos.

Al ser nuestra investigación de corte transversal, el análisis de la posible relación entre las variables se realizará mediante el cruce de los resultados de haber aplicado ambos cuestionarios, habiendo previamente vinculado las preguntas referidas a una variable y a la

otra para poder analizar el nivel de consistencia interna de los cuestionarios, para lo cual se utilizó como estadístico de prueba al chi cuadrado (χ^2).

3.7 Presentación de datos

Los datos obtenidos de acuerdo al cuestionario de la encuesta fueron organizados y clasificados en tablas de una sola entrada que se crearon empleando la hoja de cálculo MS Excel. Las tablas mencionadas fueron acompañadas con gráficos de barras con el fin de permitir una mejor visualización de los resultados. Cada grafico está debidamente interpretado y explicado.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados de la investigación

De la aplicación del cuestionario como instrumento de recolección de datos se muestra la siguiente información:

Tabla 2

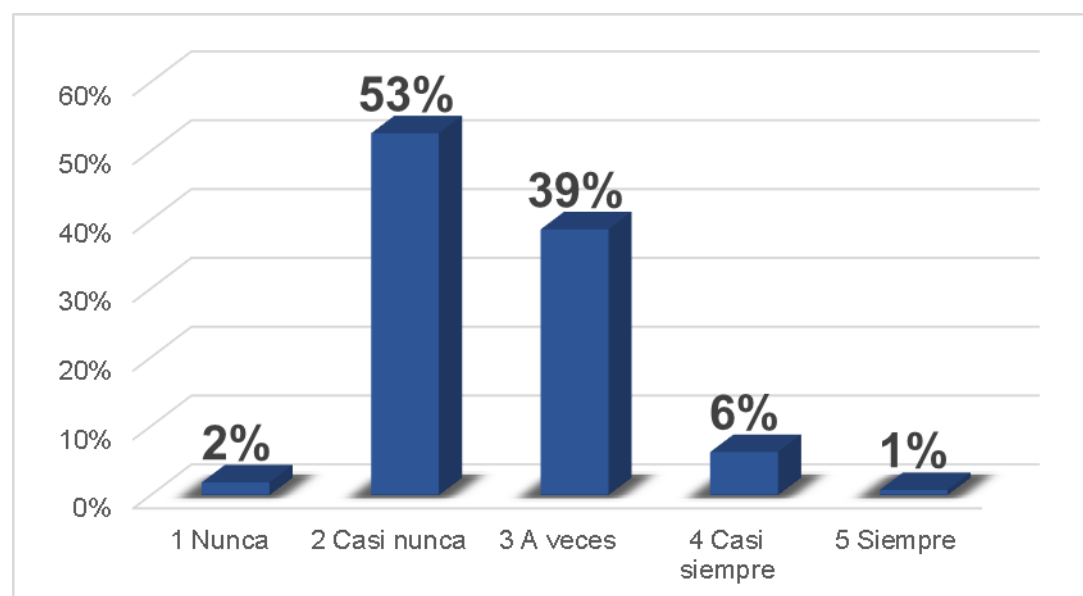
¿Considera que las acciones del Hospital Amazónico de Yarinacocha (HAY) están planificadas?

Escala	Número	%
1 Nunca	5	2%
2 Casi nunca	143	53%
3 A veces	105	39%
4 Casi siempre	17	6%
5 Siempre	2	1%
Total	272	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 1

¿Considera que las acciones del Hospital Amazónico de Yarinacocha (HAY) están planificadas?



Fuente: Elaboración propia

En la figura 1 puede apreciarse que del total de la muestra encuestada sólo el 1% siempre considera que en la institución planifica sus acciones, mientras que apenas el 6% lo está casi siempre, con una opinión intermedia un 39% de la muestra, mientras que el 53% casi nunca y el 2% nunca lo está.

Tabla 3

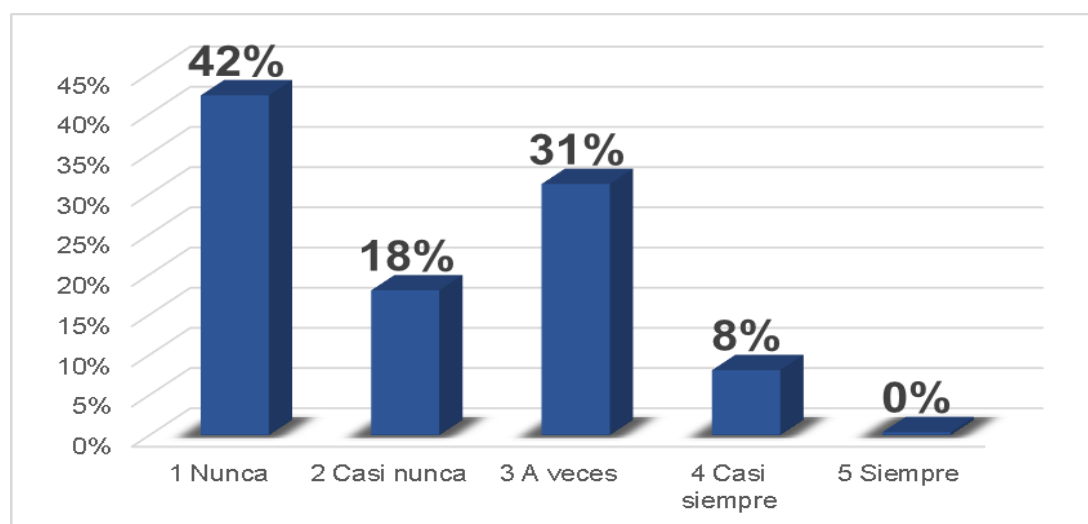
¿Ha notado si las acciones del HAY apuntan a cumplir con alguna meta?

Escala	Número	%
1 Nunca	115	42%
2 Casi nunca	49	18%
3 A veces	85	31%
4 Casi siempre	22	8%
5 Siempre	1	0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 2

¿Ha notado si las acciones del HAY apuntan a cumplir con alguna meta?



Fuente: Elaboración propia

En la figura 2 puede notarse que de la totalidad de la muestra encuestada el 0% (prácticamente nadie) siempre ha notado que las acciones del HAY apuntan a cumplir con alguna meta, mientras que apenas el 8% casi siempre lo ha notado, con una opinión intermedia un 31% de la muestra, mientras que el 18% casi nunca y un alarmante 42% nunca lo ha notado.

Tabla 4

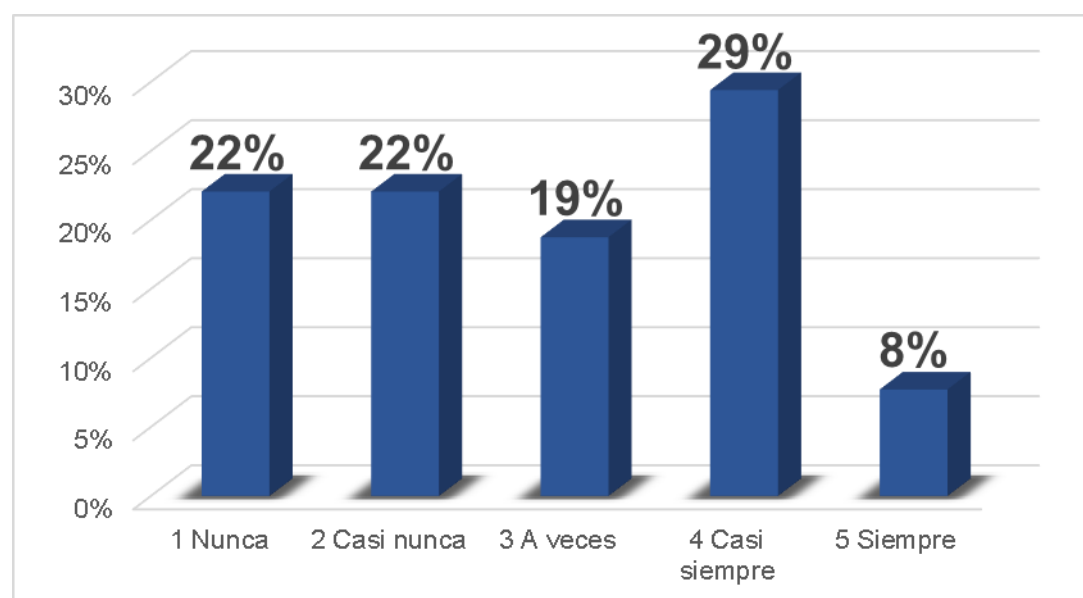
¿Cree que se están cumpliendo con las metas del HAY?

Escala	Número	%
1 Nunca	60	22%
2 Casi nunca	60	22%
3 A veces	51	19%
4 Casi siempre	80	29%
5 Siempre	21	8%
Total	272	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 3

¿Cree que se están cumpliendo con las metas del HAY?



Fuente: Elaboración propia

En la figura 3 se puede observar que, de toda la muestra encuestada, sólo el 8% cree que siempre la institución está cumpliendo sus metas, mientras que apenas el 29% casi siempre, con una opinión intermedia un 19% de la muestra, mientras que el 22% casi nunca y el 22% que nunca el HAY cumple con sus metas.

Tabla

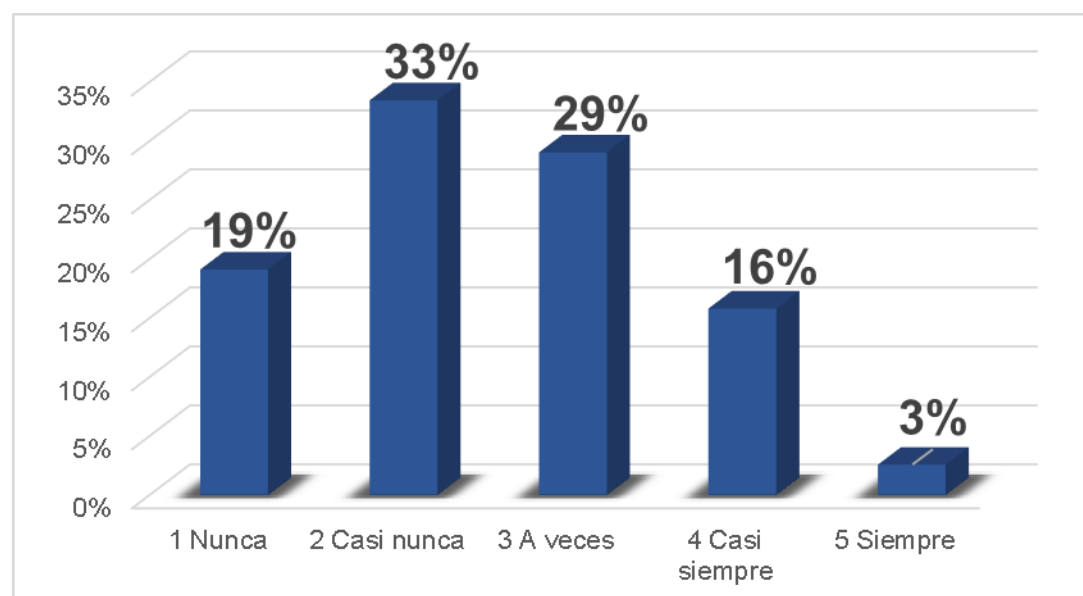
¿El hay cuenta con algún organigrama institucional visible o accesible?

Escala	Número	%
1 Nunca	52	19%
2 Casi nunca	91	33%
3 A veces	79	29%
4 Casi siempre	43	16%
5 Siempre	7	3%
	272	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 4

¿El hay cuenta con algún organigrama institucional visible o accesible?



Fuente: Elaboración propia

Puede apreciarse en la figura 4 que del 100% de la muestra encuestada sólo el 3% siempre cree que la institución cuenta con un organigrama institucional, mientras que apenas el 16% lo cree casi siempre, con una opinión intermedia un 29% de la muestra, mientras que el 33% casi nunca y el 19% cree que nunca tuvieron un organigrama institucional.

Tabla

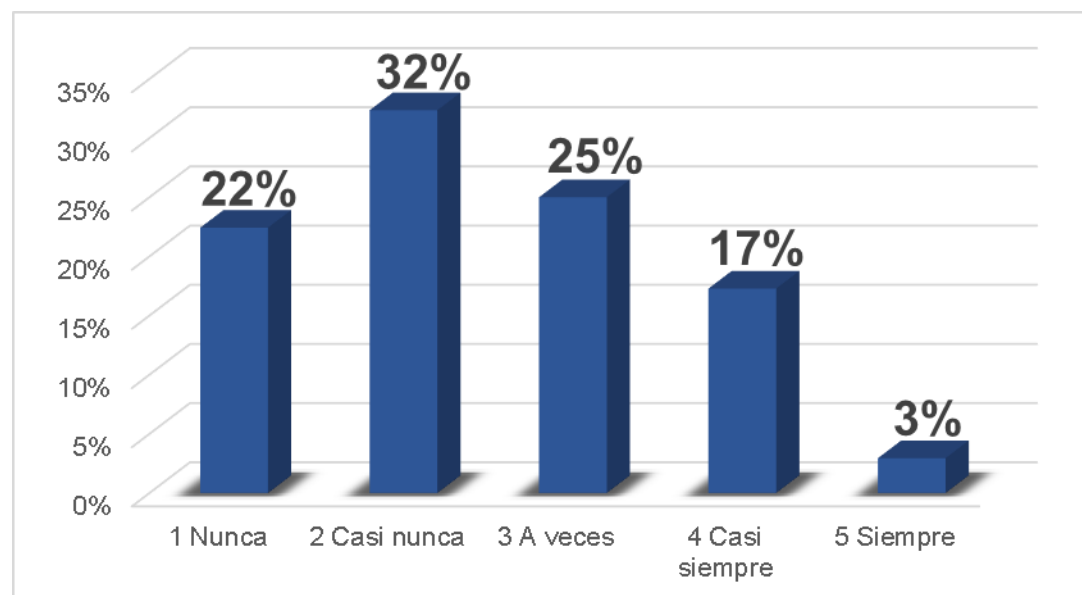
¿Está bien organizado el personal del HAY?

Escala	Número	%
1 Nunca	61	22%
2 Casi nunca	88	32%
3 A veces	68	25%
4 Casi siempre	47	17%
5 Siempre	8	3%
Total	272	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 5

¿Está bien organizado el personal del HAY?



Fuente: Elaboración propia

De la figura 5 puede notarse que, de toda la muestra considerada, sólo el 3% cree que siempre el personal del HAY está bien organizado, mientras que el 17% considera que casi siempre, con una opinión intermedia un 25% de la muestra, mientras que el 32% casi nunca y el 22% nunca está bien organizado.

Tabla

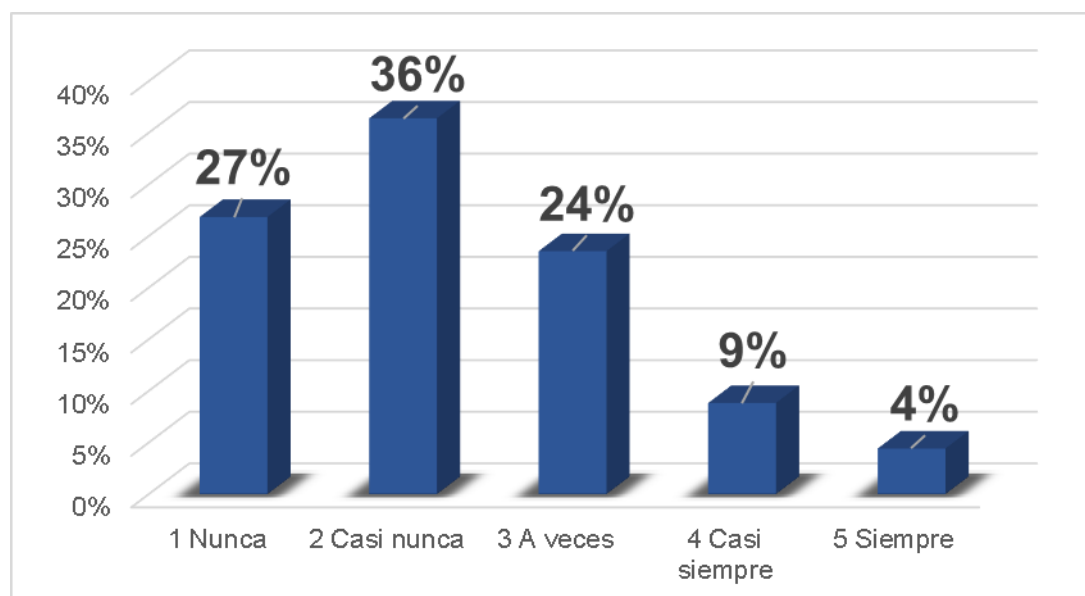
¿Considera que existe el suficiente número de trabajadores en el HAY?

Escala	Número	%
1 Nunca	73	27%
2 Casi nunca	99	36%
3 A veces	64	24%
4 Casi siempre	24	9%
5 Siempre	12	4%
Total	272	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 6

¿Considera que existe el suficiente número de trabajadores en el HAY?



Fuente: Elaboración propia

Se puede observar en la figura 6 que, de la totalidad de la muestra consultada, sólo el 4% considera que siempre existe el suficiente número de trabajadores, mientras que apenas el 9% casi siempre, con una opinión intermedia un 24% de la muestra, mientras que el 36% casi nunca y el 27% que nunca.

Tabla

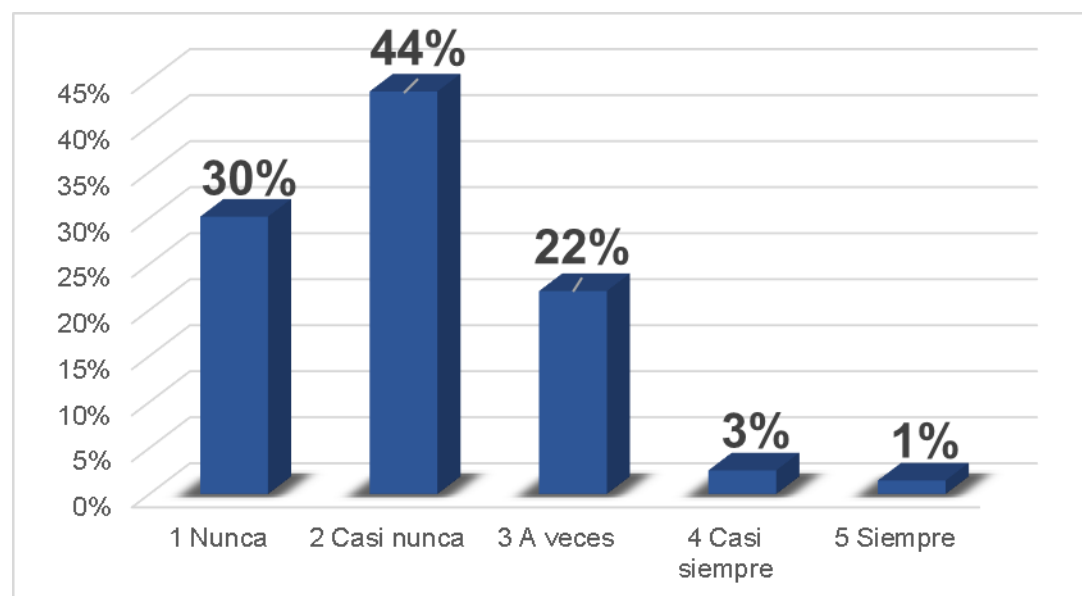
¿Los directores o funcionarios del HAY se desempeñan adecuadamente?

Escala	Número	%
1 Nunca	82	30%
2 Casi nunca	119	44%
3 A veces	60	22%
4 Casi siempre	7	3%
5 Siempre	4	1%
Total	272	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 7

¿Los directores o funcionarios del HAY se desempeñan adecuadamente?



Fuente: Elaboración propia

Lo que resalta en la figura 7 es que del 100% de los encuestados, sólo el 1% considera que siempre los directores o funcionarios del HAY se desempeñan adecuadamente, mientras que apenas el 3% casi siempre, con una opinión intermedia un 22% de la muestra, mientras que el 44% casi siempre y el 30% considera que nunca.

Tabla

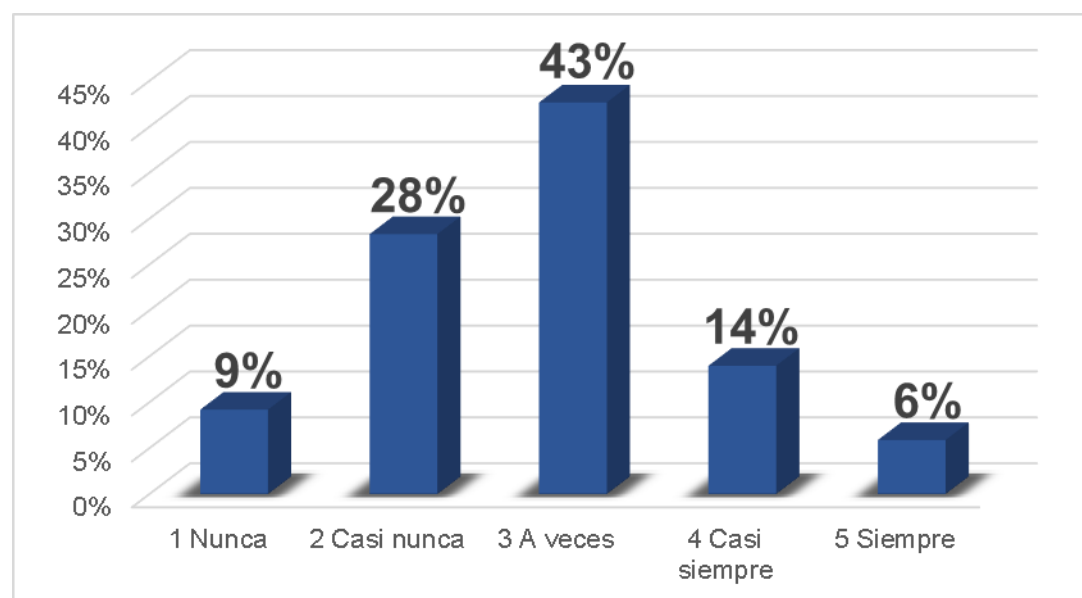
¿Los trabajadores del HAY respetan y acatan las directivas institucionales?

Escala	Número	%
1 Nunca	25	9%
2 Casi nunca	77	28%
3 A veces	116	43%
4 Casi siempre	38	14%
5 Siempre		6%
Total	272	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 8

¿Los trabajadores del HAY respetan y acatan las directivas institucionales?



Fuente: Elaboración propia

En la figura 8 puede observarse que del 100% de los encuestados, sólo el 6% cree que siempre los trabajadores del HAY respetan y acatan las directivas institucionales, mientras que apenas el 14% casi siempre, con una opinión intermedia un 43% de la muestra, mientras que el 28% casi nunca y el 9% nunca se respetan ni acatan las directivas institucionales.

Tabla 29

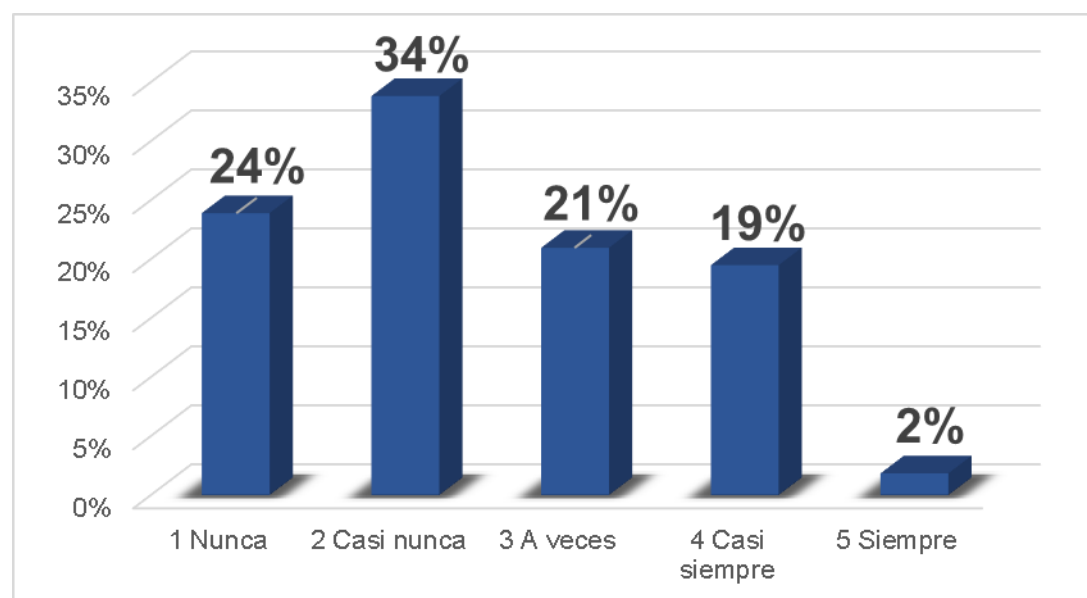
¿Existe un control adecuado hacia la labor de los trabajadores del HAY?

Escala	Número	%
1 Nunca	65	24%
2 Casi nunca	92	34%
3 A veces	57	21%
4 Casi siempre	53	19%
5 Siempre	5	2%
Total	272	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 9

¿Existe un control adecuado hacia la labor de los trabajadores del HAY?



Fuente: Elaboración propia

En observable en la figura 9 que del total de la muestra encuestada sólo el 2% considera que siempre existe un control adecuado hacia la labor de los trabajadores, mientras que el 19% casi siempre, con una opinión intermedia un 21% de la muestra, el 34% casi nunca y un importante 24% considera que nunca existe control.

Tabla 30

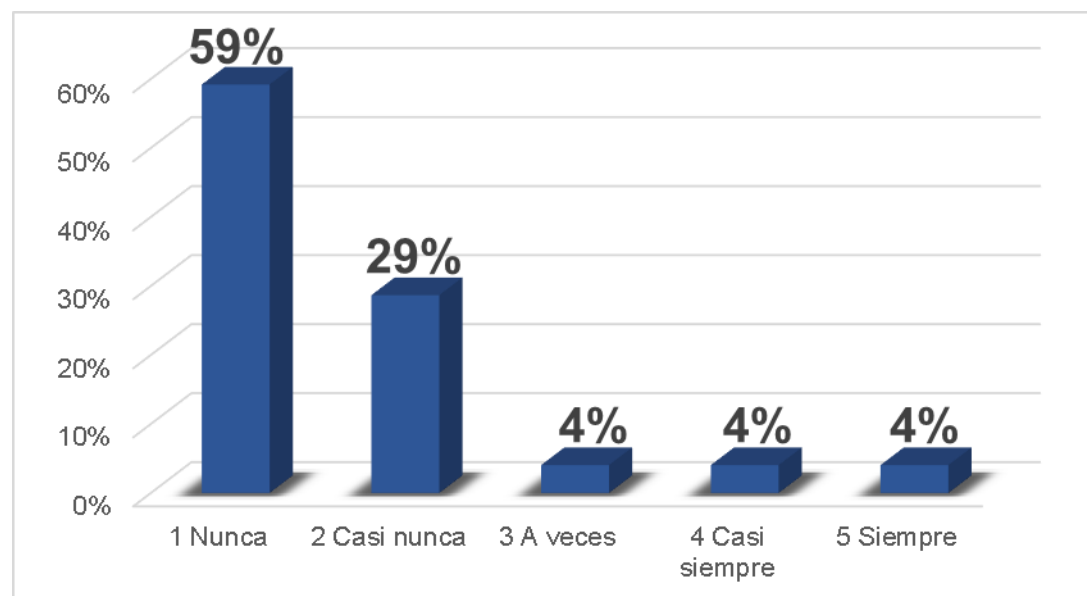
¿Fue atendido con rapidez y puntualidad?

Escala	Número	%
1 Nunca	161	59%
2 Casi nunca	78	29%
3 A veces	11	4%
4 Casi siempre	11	4%
5 Siempre	11	4%
Total	272	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 10

¿Fue atendido con rapidez y puntualidad?



Fuente: Elaboración propia

De la figura 10 puede apreciarse que, del total de los encuestados, sólo el 4% indica que siempre fue atendido con rapidez y puntualidad, mientras que apenas el 4% casi siempre, con una opinión intermedia un 4% de la muestra, por otro lado, el 29% casi nunca y el 59% considera que nunca lo atendieron con rapidez y puntualidad.

Tabla 31

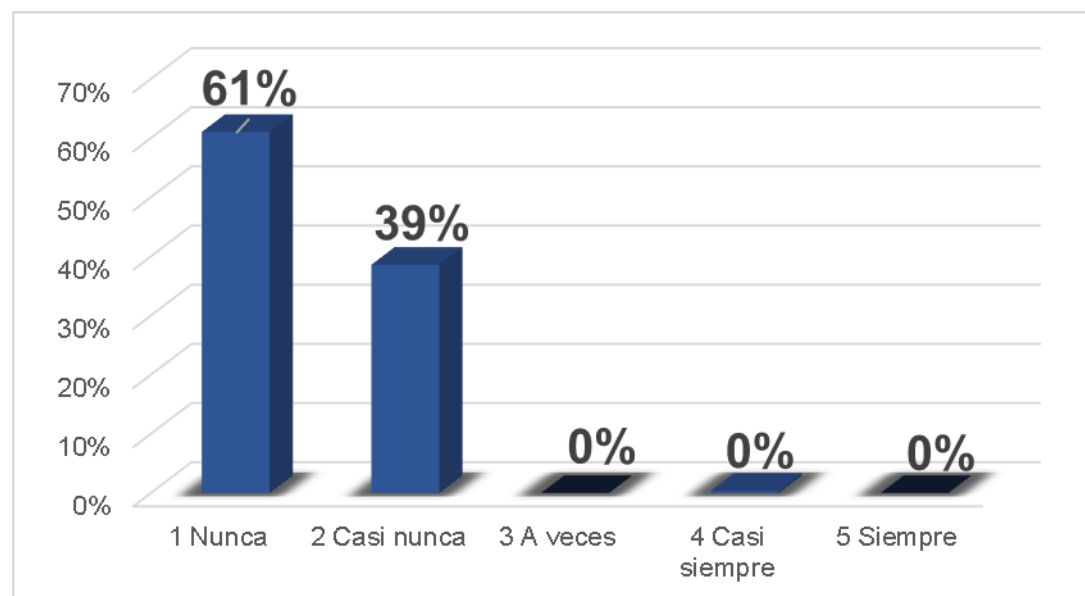
¿Es justificable la demora en las atenciones?

Escala	Número	%
1 Nunca	166	61%
2 Casi nunca	105	39%
3 A veces	0	0%
4 Casi siempre	1	0%
5 Siempre		0%
Total	272	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 11

¿Es justificable la demora en las atenciones?



Fuente: Elaboración propia

Puede notarse en la figura 11 que prácticamente ninguno de los encuestados considera que siempre, casi siempre o a veces se observa que es justificable la demora en las atenciones, mientras que el 39% considera que casi nunca es justificable las demoras y un marcado 61% cree que nunca se justifica la demora.

Tabla 32

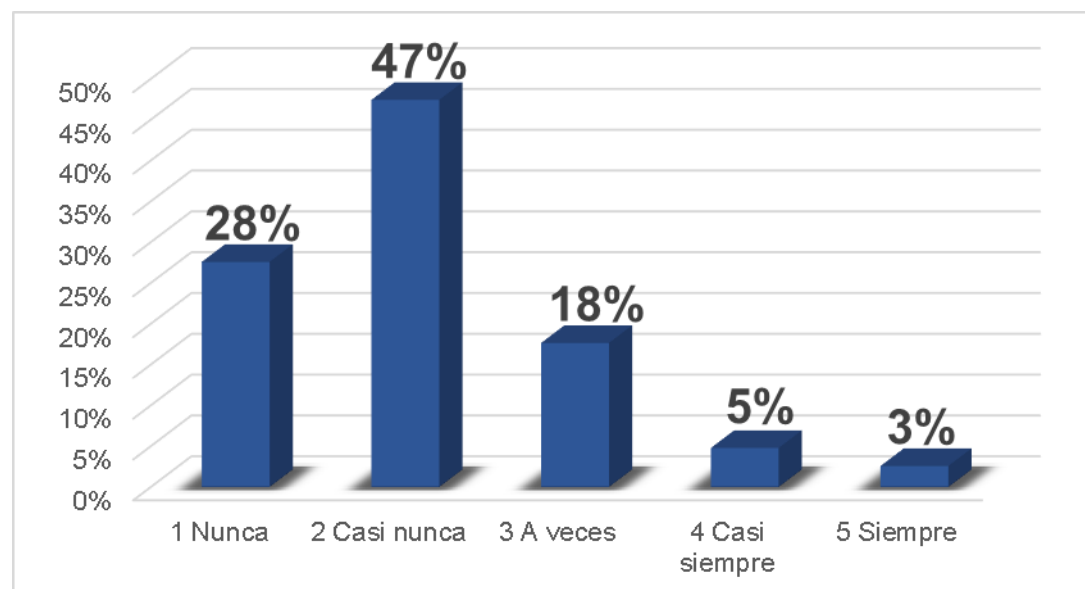
¿Los trabajadores hacen los esfuerzos por atenderlos con prontitud?

Escala	Número	%
1 Nunca	75	28%
2 Casi nunca	129	47%
3 A veces	48	18%
4 Casi siempre	13	5%
5 Siempre	7	3%
Total	272	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 12

¿Los trabajadores hacen los esfuerzos por atenderlos con prontitud?



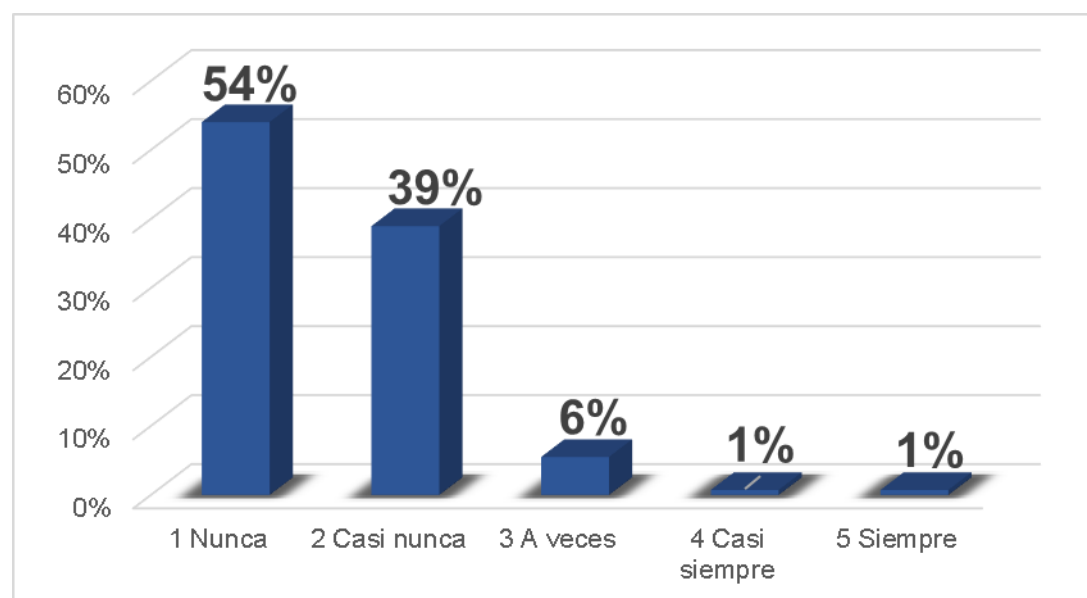
Fuente: Elaboración propia

De lo apreciado en la figura 12 puede resaltarse que sólo el 3% de los encuestados cree que siempre los trabajadores hacen los esfuerzos por atenderlos con prontitud, mientras que apenas el 5% casi siempre, con una opinión intermedia un 18% de la muestra, mientras que un marcado 47% casi nunca y el 28% considera que nunca.

Tabla 33*¿Lo atendieron con amabilidad?*

Escala	Número	%
1 Nunca	147	54%
2 Casi nunca	106	39%
3 A veces	15	6%
4 Casi siempre	2	1%
5 Siempre	2	1%
Total	272	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 13*¿Lo atendieron con amabilidad?*

Fuente: Elaboración propia

De lo apreciado en la figura 13 puede notarse que del 100% de los encuestados, sólo el 1% considera que siempre los atendieron con amabilidad, mientras que apenas el 1% casi siempre, con una opinión intermedia un 6%, mientras que el 39% casi nunca y un mayoritario 54% opina que nunca lo atendieron amablemente.

Tabla 34

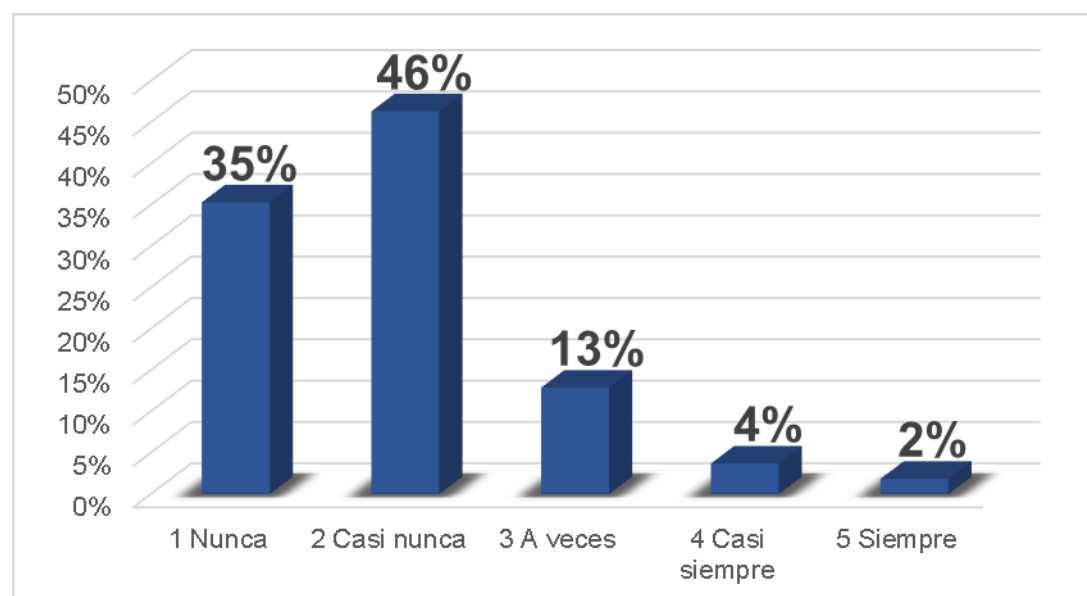
¿Los trabajadores respetan las normas de educación y cortesía?

Escala	Número	%
1 Nunca	96	35%
2 Casi nunca	126	46%
3 A veces	35	13%
4 Casi siempre	10	4%
5 Siempre	5	2%
Total	272	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 14

¿Los trabajadores respetan las normas de educación y cortesía?



Fuente: Elaboración propia

La figura 14 muestra que, del total de los encuestados, sólo el 2% considera que siempre los trabajadores respetan las normas de educación y cortesía, mientras que apenas el 4% opina que casi siempre, con una postura intermedia un 13% de la muestra, mientras que un elevado 46% considera que casi nunca y el 35% cree que nunca.

Tabla 35

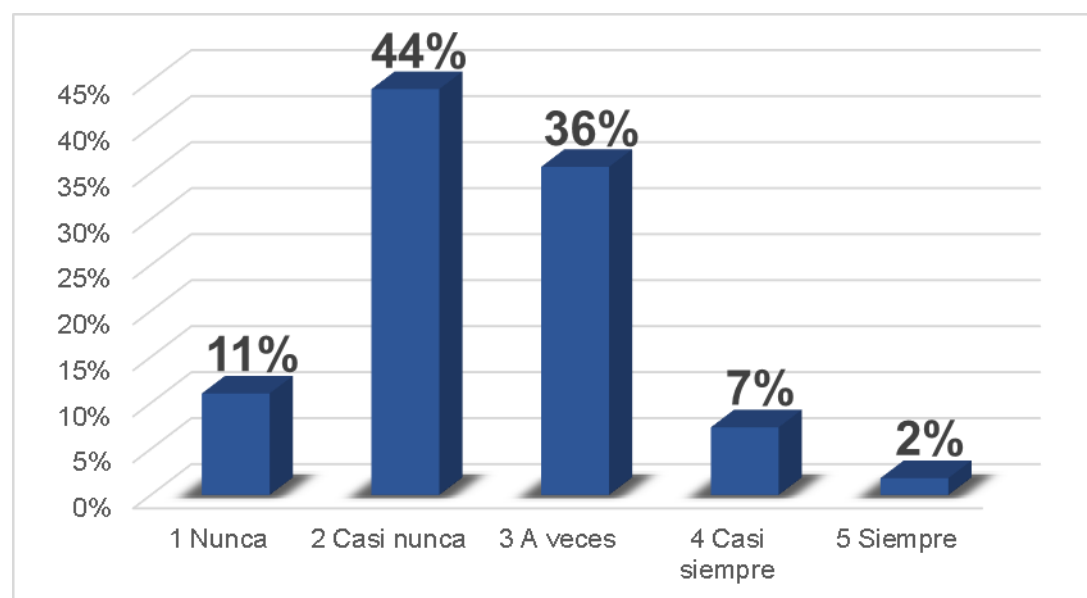
¿Existe un ambiente de cordialidad entre los trabajadores del HAY?

Escala	Número	%
1 Nunca	30	11%
2 Casi nunca	120	44%
3 A veces	97	36%
4 Casi siempre	20	7%
5 Siempre		2%
Total	272	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 15

¿Existe un ambiente de cordialidad entre los trabajadores del HAY?



Fuente: Elaboración propia

En la figura 15 se observa que del 100% de los usuarios encuestados, sólo el 2% cree que siempre existe un buen ambiente entre los trabajadores, mientras que apenas el 7% casi siempre, con una opinión intermedia un 36% de la muestra, mientras que el 44% casi nunca y el 11% nunca.

Tabla 36

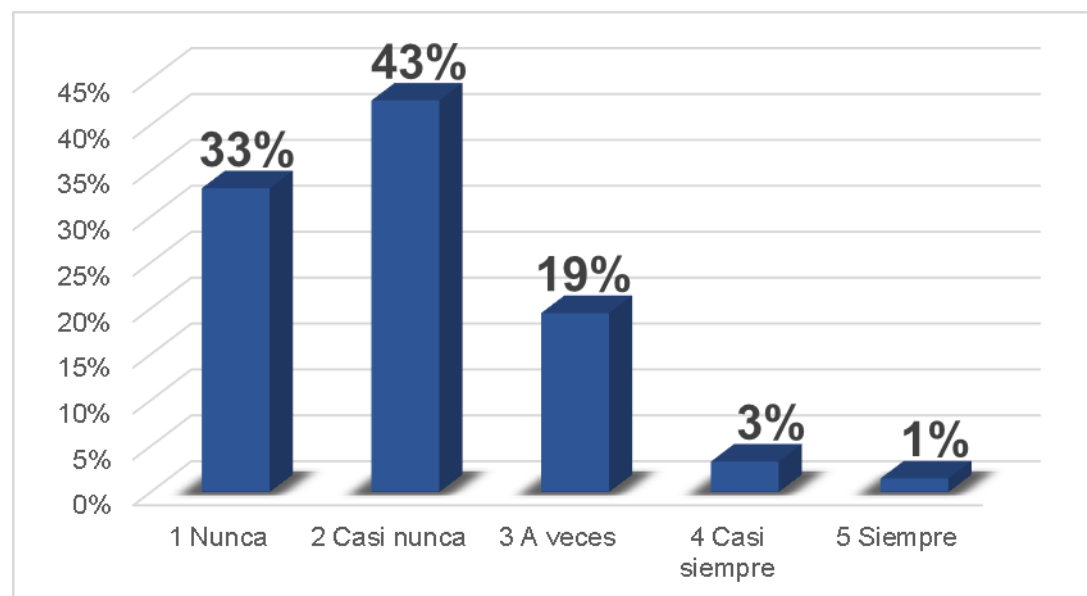
¿Es adecuada la infraestructura actual del HAY?

Escala	Número	%
1 Nunca	90	33%
2 Casi nunca	116	43%
3 A veces	53	19%
4 Casi siempre	9	3%
5 Siempre	4	1%
Total	272	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 16

¿Es adecuada la infraestructura actual del HAY?



Fuente: Elaboración propia

Lo que muestra la figura 16 es que del 100% de los usuarios encuestados, sólo el 1% considera que siempre la infraestructura del HAY es adecuada, mientras que apenas el 3% casi siempre, con una opinión intermedia el 19%, un 43% cree que casi nunca la infraestructura es adecuada y un importante 33% cree que nunca es adecuada.

Tabla 18

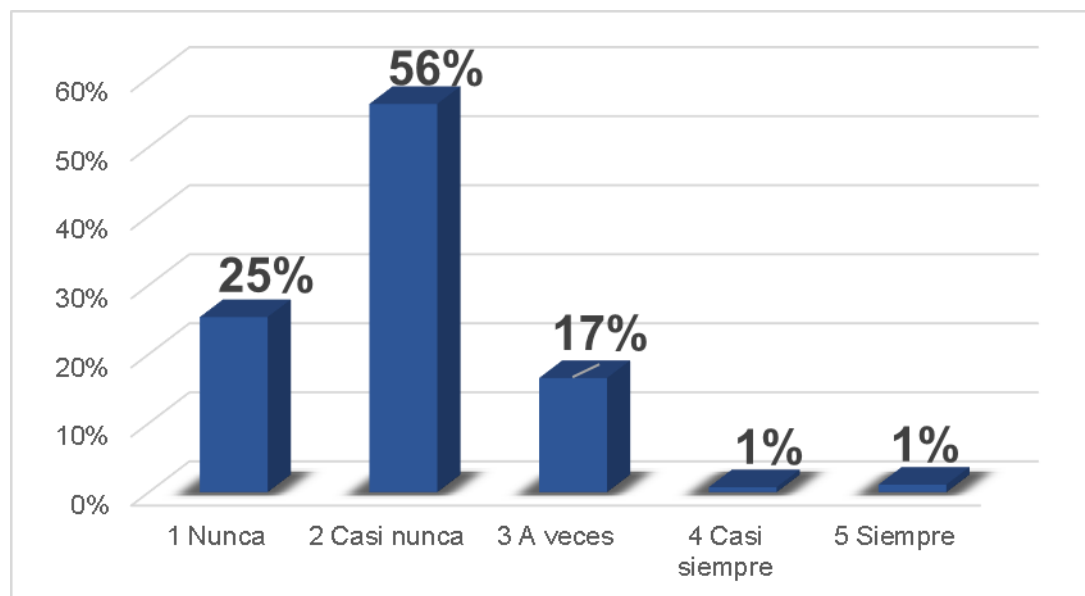
¿Funcionan bien los equipos con los que fue atendido?

Escala	Número	%
1 Nunca	69	25%
2 Casi nunca	153	56%
3 A veces	45	17%
4 Casi siempre	2	1%
5 Siempre	3	1%
Total	272	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 17

¿Funcionan bien los equipos con los que fue atendido?



Fuente: Elaboración propia

La figura 17 logra mostrar con claridad que sólo el 1% de los usuarios encuestados indica que siempre los equipos funcionan bien, mientras que apenas el 1% indica que casi siempre, con una opinión intermedia un 17% de la muestra, un elevado 56% cree que casi nunca los equipos funcionan bien y el 25% cree que nunca.

Tabla 19

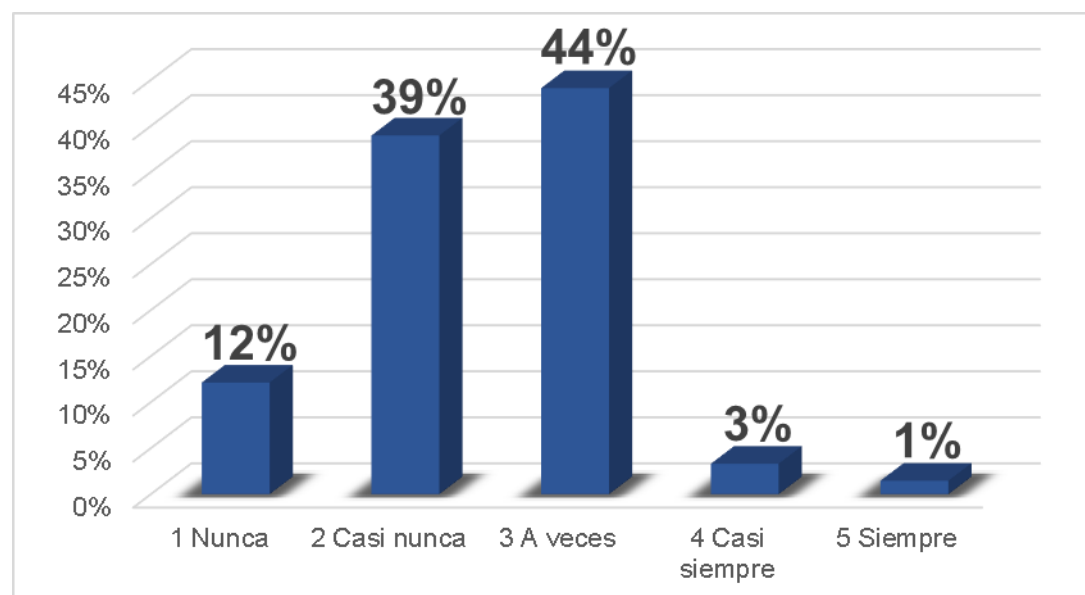
¿Los trabajadores están pendientes del buen funcionamiento de los equipos?

Escala	Número	%
1 Nunca	33	12%
2 Casi nunca	106	39%
3 A veces	120	44%
4 Casi siempre	9	3%
5 Siempre	4	1%
Total	272	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 18

¿Los trabajadores están pendientes del buen funcionamiento de los equipos?



Fuente: Elaboración propia

En la figura 18 puede notarse que, del total de los usuarios encuestados, sólo el 1% señala que siempre los trabajadores están pendientes del buen funcionamiento de los equipos, mientras que apenas el 3% casi siempre, un pronunciado 44% cree que solo a veces, mientras que el 39% señala que casi nunca y el 12% considera que nunca se preocupan por el buen funcionamiento de los equipos.

4.2. Prueba de hipótesis

Para el análisis de los datos obtenidos se utilizó el estadístico Chi cuadrado (χ^2), el cual posee una distribución de probabilidad con mismo nombre y se aplica cuando se quiere someter a prueba las hipótesis que están referidas a distribuciones de frecuencias.

Esta prueba nos permitió contrastar las frecuencias obtenidas empíricamente (frecuencias observadas) con las frecuencias teóricas contenidas en la tabla respectiva (frecuencias esperadas) según lo planteado en las hipótesis nulas.

La prueba Chi cuadrada, es la adecuada para la presente investigación debido a que se han analizado variables cuyos valores se pueden expresar con un nivel de medición nominal y ordinal.

Se ha considerado como nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Los valores de la distribución muestral: Chi cuadrada se han calculado con la siguiente fórmula:

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde

f_o : Frecuencia observada o real

f_e : Frecuencia esperada

Σ : Sumatoria

Las distintas frecuencias esperadas que se emplearon para los respectivos contrastes se han determinado realizando un cálculo sencillo empleando como insumos a los valores extraídos de la tabla de distribución Chi cuadrada. El esquema empleado para dicho cálculo se ha resumido de la siguiente forma:

A	B	C	D	E	n_1
F	G	H	I	J	n_2
K	L	M	N	O	n_3
P	Q	R	S	T	n_4
U	V	W	X	Y	n_5
n_6	n_7	n_8	n_9	n_{10}	n

Donde cada uno de los valores contenidos en el esquema anterior provienen de realizar los siguientes cálculos:

$$A = \frac{n_1 \times n_6}{n} \quad B = \frac{n_1 \times n_7}{n} \quad C = \frac{n_1 \times n_8}{n} \quad D = \frac{n_1 \times n_9}{n} \quad E = \frac{n_1 \times n_{10}}{n}$$

$$F = \frac{n_2 \times n_6}{n} \quad G = \frac{n_2 \times n_7}{n} \quad H = \frac{n_2 \times n_8}{n} \quad I = \frac{n_2 \times n_9}{n} \quad J = \frac{n_2 \times n_{10}}{n}$$

$$K = \frac{n_3 \times n_6}{n} \quad L = \frac{n_3 \times n_7}{n} \quad M = \frac{n_3 \times n_8}{n} \quad N = \frac{n_3 \times n_9}{n} \quad O = \frac{n_3 \times n_{10}}{n}$$

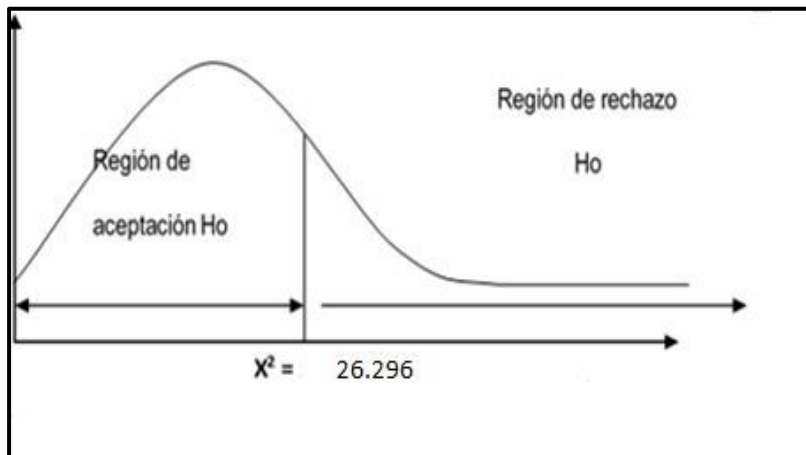
$$P = \frac{n_4 \times n_6}{n} \quad Q = \frac{n_4 \times n_7}{n} \quad R = \frac{n_4 \times n_8}{n} \quad S = \frac{n_4 \times n_9}{n} \quad T = \frac{n_4 \times n_{10}}{n}$$

$$U = \frac{n_5 \times n_6}{n} \quad V = \frac{n_5 \times n_7}{n} \quad W = \frac{n_5 \times n_8}{n} \quad X = \frac{n_5 \times n_9}{n} \quad Y = \frac{n_5 \times n_{10}}{n}$$

La región de rechazo viene a ser aquella que se ubica al lado derecho del valor crítico o valor tabular del Chi cuadrado ubicado en la tabla respectiva, considerando el nivel de significancia y los grados de libertad que se calculan según el número de filas y columnas de las tablas de datos que se han de considerar; para el presente caso dicho valor crítico vendría a ser:

$$\chi^2(0.05, 16) = 26.296$$

Con dicho resultado podemos definir con claridad tanto a la zona de aceptación como a la zona de rechazo de la hipótesis nula, tal como se puede apreciar en la figura 19.

Figura 19*Región de rechazo de la hipótesis nula*

Fuente: Elaboración propia

a) Hipótesis Específicas.**Primera hipótesis específica**

Hipótesis alternativa H1

Las políticas de planeamiento influyen significativamente en la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019.

Hipótesis nula H0

Las políticas de planeamiento no influyen significativamente en la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019.

Tabla 20

Frecuencias observadas de la primera hipótesis específica

TABLA DE FRECUENCIAS OBSERVADAS (Fo)							
Pregunta 1		1	2	3	4	5	Total
¿Considera que las acciones del Hospital Amazonico de Yarinacocha (HAY) están planificadas?	1	1	4	0	0	0	5
	2	97	29	4	6	7	143
	3	54	37	6	4	4	105
	4	9	7	1	0	0	17
	5	0	1	0	1	0	2
Total		161	78	11	11	11	272

Fuente: Elaboración propia

Tabla 21

Frecuencias esperadas de la primera hipótesis específica

TABLA DE FRECUENCIAS ESPERADAS (Fe)							
Pregunta 1	Pregunta 10	¿Fue atendido con rapidez y puntualidad?					Total
		1	2	3	4	5	
¿Considera que las acciones del Hospital Amazonico de Yarinacocha (HAY) están planificadas?	1	2.96	1.43	0.20	0.20	0.20	5.00
	2	84.64	41.01	5.78	5.78	5.78	143.00
	3	62.15	30.11	4.25	4.25	4.25	105.00
	4	10.06	4.88	0.69	0.69	0.69	17.00
	5	1.18	0.57	0.08	0.08	0.08	2.00
Total		161.00	78.00	11.00	11.00	11.00	272.00

Fuente: Elaboración propia

Calculando el valor del chi cuadrado, se tiene:

Tabla 22*Chi cuadrada de la primera hipótesis específica*

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	1	2.96	-1.96	3.84	1.30
2	4	1.43	2.57	6.59	4.59
3	0	0.20	-0.20	0.04	0.20
4	0	0.20	-0.20	0.04	0.20
5	0	0.20	-0.20	0.04	0.20
6	97	84.64	12.36	152.69	1.80
7	29	41.01	-12.01	144.18	3.52
8	4	5.78	-1.78	3.18	0.55
9	6	5.78	0.22	0.05	0.01
10	7	5.78	1.22	1.48	0.26
11	54	62.15	-8.15	66.43	1.07
12	37	30.11	6.89	47.47	1.58
13	6	4.25	1.75	3.08	0.72
14	4	4.25	-0.25	0.06	0.01
15	4	4.25	-0.25	0.06	0.01
16	9	10.06	-1.06	1.13	0.11
17	7	4.88	2.13	4.52	0.93
18	1	0.69	0.31	0.10	0.14
19	0	0.69	-0.69	0.47	0.69
20	0	0.69	-0.69	0.47	0.69
21	0	1.18	-1.18	1.40	1.18
22	1	0.57	0.43	0.18	0.32
23	0	0.08	-0.08	0.01	0.08
24	1	0.08	0.92	0.84	10.44
25	0	0.08	-0.08	0.01	0.08
					30.69

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ (asignado por convencionalismo)N° de grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de filas de la tabla = 5

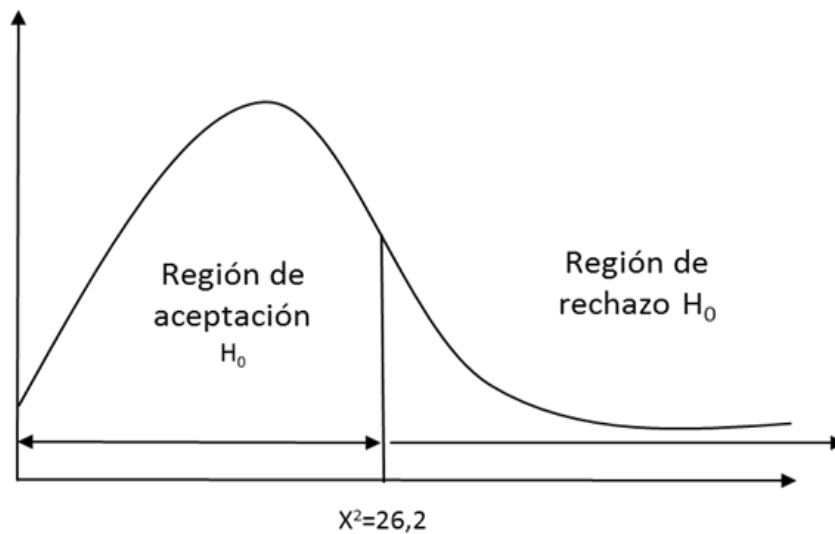
n: Número de columnas de la tabla = 5

Valor del chi cuadrado tabular: $X^2=26.296$

Tenemos:

Figura 20

Chi cuadrada de la primera hipótesis específica



Fuente: elaboración propia

El valor del X^2 calculado es igual a 30.69, resultado que se comparó con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la tabla de distribución de chi cuadrada. Para el caso analizado, se observa que la X^2 calculada es mayor a la teórica (26.296) por lo que está ubicándose en la zona de rechazo de H_0 , en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “Las políticas de planeamiento no influyen significativamente en la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “Las políticas de planeamiento influyen significativamente en la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019”

Segunda hipótesis específica

Hipótesis alternativa H_1

Las políticas de organización influyen significativamente en la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019.

Hipótesis nula H0

Las políticas de organización no influyen significativamente en la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019.

Tabla 23

Frecuencias observadas de la segunda hipótesis específica

TABLA DE FRECUENCIAS OBSERVADAS (Fo)							
Pregunta 4	Pregunta 13	¿Lo atendieron con amabilidad?					Total
		1	2	3	4	5	
¿El HAY cuenta con algún programa institucional visible o accesible?	1	41	8	2	1	0	52
	2	37	48	3	1	2	91
	3	40	30	9	0	0	79
	4	27	16	0	0	0	43
	5	2	4	1	0	0	7
	Total	147	106	15	2	2	272

Fuente: elaboración propia

Tabla 24

Frecuencias esperadas de la segunda hipótesis específica

TABLA DE FRECUENCIAS ESPERADAS (Fe)							
Pregunta 4	Pregunta 13	¿Lo atendieron con amabilidad?					Total
		1	2	3	4	5	
¿El HAY cuenta con algún programa institucional visible o accesible?	1	28.10	20.26	2.87	0.38	0.38	52.00
	2	49.18	35.46	5.02	0.67	0.67	91.00
	3	42.69	30.79	4.36	0.58	0.58	79.00
	4	23.24	16.76	2.37	0.32	0.32	43.00
	5	3.78	2.73	0.39	0.05	0.05	7.00
	Total	147.00	106.00	15.00	2.00	2.00	272.00

Fuente: elaboración propia

Calculando el valor chi cuadrado, se tiene:

Tabla 25*Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica*

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	41	28.10	12.90	166.33	5.92
2	8	20.26	-12.26	150.42	7.42
3	2	2.87	-0.87	0.75	0.26
4	1	0.38	0.62	0.38	1.00
5	0	0.38	-0.38	0.15	0.38
6	37	49.18	-12.18	148.36	3.02
7	48	35.46	12.54	157.17	4.43
8	3	5.02	-2.02	4.07	0.81
9	1	0.67	0.33	0.11	0.16
10	2	0.67	1.33	1.77	2.65
11	40	42.69	-2.69	7.26	0.17
12	30	30.79	-0.79	0.62	0.02
13	9	4.36	4.64	21.56	4.95
14	0	0.58	-0.58	0.34	0.58
15	0	0.58	-0.58	0.34	0.58
16	27	23.24	3.76	14.15	0.61
17	16	16.76	-0.76	0.57	0.03
18	0	2.37	-2.37	5.62	2.37
19	0	0.32	-0.32	0.10	0.32
20	0	0.32	-0.32	0.10	0.32
21	2	3.78	-1.78	3.18	0.84
22	4	2.73	1.27	1.62	0.59
23	1	0.39	0.61	0.38	0.98
24	0	0.05	-0.05	0.00	0.05
25	0	0.05	-0.05	0.00	0.05
					38.52

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de filas = 5

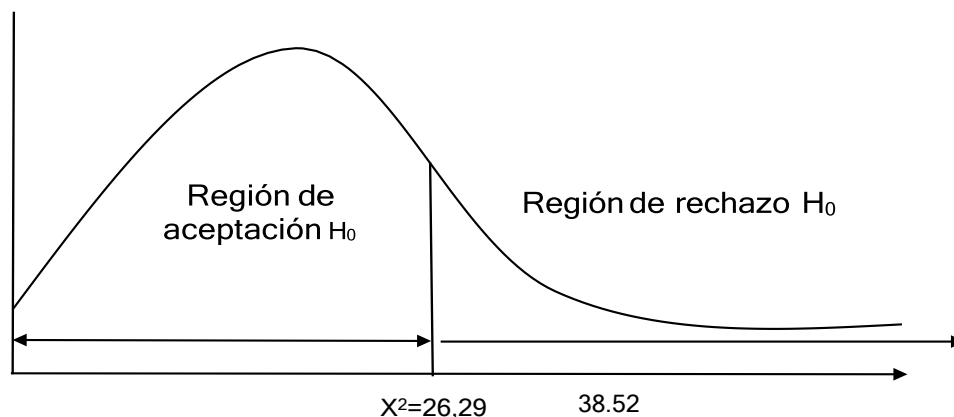
n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular: $X^2 = 26.296$

Tenemos:

Figura 21

Chi cuadrado de la segunda hipótesis específica



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 38.52, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi cuadrado. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296) por lo que estaría ubicándose en la región de rechazo de la hipótesis nula, en efecto, la segunda hipótesis específica nula (H_0): “Las políticas de organización no influyen significativamente en la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019” queda rechazada; aceptándose la segunda hipótesis específica alternativa (H_1): “Las políticas de organización influyen significativamente en la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019”.

Tercera hipótesis específica

Hipótesis alternativa H_1

Las políticas de dirección y control influyen significativamente en la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019.

Hipótesis nula H_0

Las políticas de dirección y control no influyen significativamente en la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019.

Tabla 26*Frecuencias observadas de la tercera hipótesis específica*

TABLA DE FRECUENCIAS OBSERVADAS (fo)							
Pregunta 16 ¿Es adecuada la infraestructura actual del HAY?							
Pregunta 7		1	2	3	4	5	Total
¿Los directores o funcionarios del HAY se desempeñan adecuadamente:	1	21	41	16	2	2	82
	2	44	53	17	4	1	119
	3	24	17	15	3	1	60
	4	1	3	3	0	0	7
	5	0	2	2	0	0	4
Total		90	116	53	9	4	272

Fuente: elaboración propia

Tabla 27*Frecuencias esperadas de la tercera hipótesis específica*

TABLA DE FRECUENCIAS ESPERADAS (Fe)							
Pregunta 16 ¿Es adecuada la infraestructura actual del HAY?							
Pregunta 7		1	2	3	4	5	Total
¿Los directores o funcionarios del HAY se desempeñan adecuadamente:	1	27.13	34.97	15.98	2.71	1.21	82.00
	2	39.38	50.75	23.19	3.94	1.75	119.00
	3	19.85	25.59	11.69	1.99	0.88	60.00
	4	2.32	2.99	1.36	0.23	0.10	7.00
	5	1.32	1.71	0.78	0.13	0.06	4.00
Total		90.00	116.00	53.00	9.00	4.00	272.00

Fuente: elaboración propia

Calculando el valor del chi cuadrado, se tiene:

Tabla 28*Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica*

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	21	27.13	-6.13	37.61	1.39
2	41	34.97	6.03	36.35	1.04
3	16	15.98	0.02	0.00	0.00
4	2	2.71	-0.71	0.51	0.19
5	2	1.21	0.79	0.63	0.52
6	44	39.38	4.63	21.39	0.54
7	53	50.75	2.25	5.06	0.10
8	17	23.19	-6.19	38.29	1.65
9	4	3.94	0.06	0.00	0.00
10	1	1.75	-0.75	0.56	0.32
11	24	19.85	4.15	17.20	0.87
12	17	25.59	-8.59	73.76	2.88
13	15	11.69	3.31	10.95	0.94
14	3	1.99	1.01	1.03	0.52
15	1	0.88	0.12	0.01	0.02
16	1	2.32	-1.32	1.73	0.75
17	3	2.99	0.01	0.00	0.00
18	3	1.36	1.64	2.68	1.96
19	0	0.23	-0.23	0.05	0.23
20	0	0.10	-0.10	0.01	0.10
21	0	1.32	-1.32	1.75	1.32
22	2	1.71	0.29	0.09	0.05
23	2	0.78	1.22	1.49	1.91
24	0	0.13	-0.13	0.02	0.13
25	0	0.06	-0.06	0.00	0.06
					17.49

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de filas = 5

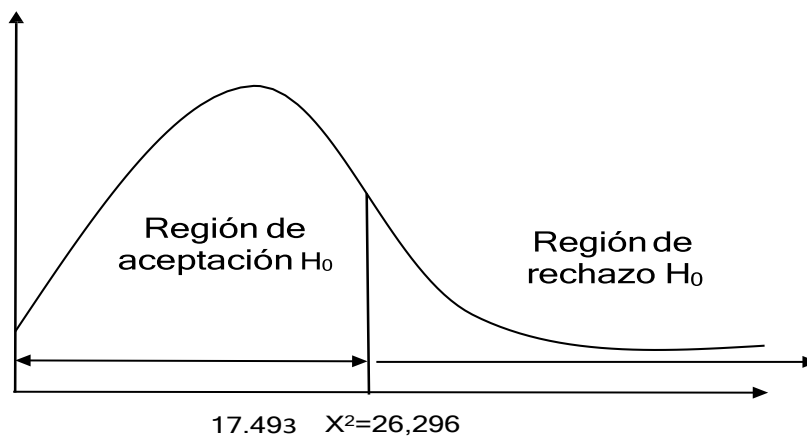
n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular: $X^2 = 26.296$

Obtenemos que:

Figura 22

Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 17.49, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es menor a la tabular (26.296), en efecto, la tercera hipótesis específica nula (H_0): “Las políticas de dirección y control no influyen significativamente en la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019” no puede rechazarse; por lo que no se tiene suficiente evidencia empírica para aceptar la tercera hipótesis específica alternativa (H_1): “Las políticas de dirección y control influyen significativamente en la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019”.

b) Hipótesis General.

Hipótesis general alternativa H_1

Las políticas de gestión institucional influyen significativamente en la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019.

Hipótesis general nula H_0

Las políticas de gestión institucional no influyen significativamente en la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019.

Tabla 29

Frecuencias observadas de la hipótesis general

TABLA DE LA FRECUENCIA OBSERVADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	5	143	105	17	2	272
Pregunta 10	161	78	11	11	11	272
Pregunta 4	52	91	79	43	7	272
Pregunta 13	147	106	15	2	2	272
Pregunta 7	82	119	60	7	4	272
Pregunta 16	90	116	53	9	4	272
Total	537	653	323	89	30	1632

Fuente: elaboración propia

Tabla 30

Frecuencias esperadas de la hipótesis general

TABLA DE LA FRECUENCIA ESPERADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	89.50	108.83	53.83	14.83	5.00	272.00
Pregunta 10	89.50	108.83	53.83	14.83	5.00	272.00
Pregunta 4	89.50	108.83	53.83	14.83	5.00	272.00
Pregunta 13	89.50	108.83	53.83	14.83	5.00	272.00
Pregunta 7	89.50	108.83	53.83	14.83	5.00	272.00
Pregunta 16	89.50	108.83	53.83	14.83	5.00	272.00
Total	537	653	323	89	30	1632

Fuente: elaboración propia

Calculando el valor del chi cuadrado, se tiene:

Tabla 31

Chi cuadrada de la Hipótesis general

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	5	89.50	-84.50	7140.25	79.78
2	143	108.83	34.17	1167.36	10.73
3	105	53.83	51.17	2618.03	48.63
4	17	14.83	2.17	4.69	0.32
5	2	5.00	-3.00	9.00	1.80
6	161	89.50	71.50	5112.25	57.12
7	78	108.83	-30.83	950.69	8.74
8	11	53.83	-42.83	1834.69	34.08
9	11	14.83	-3.83	14.69	0.99
10	11	5.00	6.00	36.00	7.20
11	52	89.50	-37.50	1406.25	15.71
12	91	108.83	-17.83	318.03	2.92
13	79	53.83	25.17	633.36	11.77
14	43	14.83	28.17	793.36	53.49
15	7	5.00	2.00	4.00	0.80
16	147	89.50	57.50	3306.25	36.94
17	106	108.83	-2.83	8.03	0.07
18	15	53.83	-38.83	1508.03	28.01
19	2	14.83	-12.83	164.69	11.10
20	2	5.00	-3.00	9.00	1.80
21	82	89.50	-7.50	56.25	0.63
22	119	108.83	10.17	103.36	0.95
23	60	53.83	6.17	38.03	0.71
24	7	14.83	-7.83	61.36	4.14
25	4	5.00	-1.00	1.00	0.20
26	90	89.50	0.50	0.25	0.00
27	116	108.83	7.17	51.36	0.47
28	53	53.83	-0.83	0.69	0.01
29	9	14.83	-5.83	34.03	2.29
30	4	5.00	-1.00	1.00	0.20
					421.60

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (6-1)(5-1) = 20$

m: Número de filas = 6

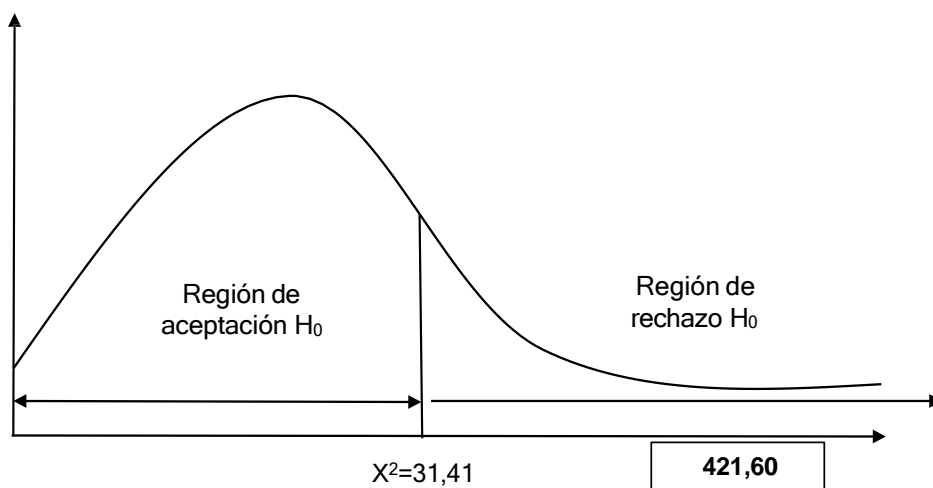
n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular: $X^2=31.41$

Tenemos:

Figura 23

Chi cuadrada de la hipótesis general



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 421.60, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi cuadrado. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la hipótesis general nula (H_0): “Las políticas de gestión institucional no influyen significativamente en la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019” queda rechazada; aceptándose la hipótesis general alternativa (H_1): “Las políticas de gestión institucional influyen significativamente en la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019”.

4.3. Discusión de resultados.

a) En cuanto a los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis alternativa general que establece que existe una relación estadísticamente significativa las políticas de gestión institucional y la calidad del servicio de salud brindado por el Hospital Amazónico de Yarinacocha durante el año 2019.

Dichos resultados difieren con lo que sostiene Montoya (2017) quien encontró que en el CLAS Aguamiro – Yurimaguas, las políticas y directivas institucionales no sirvieron de mucho para mejorar la calidad del servicio de salud ya que se presentó como inconveniente la poca preparación del personal para comprender y realizar parte de su labor cotidiana lo dispuesto por los directivos de dicha dependencia. En cambio, en el presente estudio se ha encontrado que existen una serie de deficiencias en la implementación de las políticas de gestión institucional, aquello que se muestra con la percepción de un bajo nivel de calidad del servicio.

b) Partiendo de los hallazgos encontrados aceptamos la primera hipótesis específica alternativa que establece que las políticas de planeamiento influyen significativamente en la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019.

Dichos resultados son similares con lo que obtuvo Restrepo (2014) quien indica que existe una relación significativa ($r = 0.73$) entre los lineamientos de política en salud para mejorar la calidad y cobertura de los servicios de salud.

c) De acuerdo con los hallazgos encontrados aceptamos la segunda hipótesis específica alternativa general que establece que las políticas de organización influyen significativamente en la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019.

Estos resultados tienen concordancia con lo que encontró Ocampos y Valencia (2017) quien indica que el desempeño de los trabajadores de salud está influenciado por el nivel organizativo de la institución y particularmente por el nivel de conocimiento que tienen acerca del tema tanto trabajadores como usuarios.

d) En relación a los hallazgos encontrados no es posible aceptar la tercera hipótesis específica alternativa que establece que las políticas de dirección y control influyen significativamente en la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019.

Resultados que contrastan con lo que planteó Montoya (2017) quien señala que la dirección y el control en una institución pública prestadora de servicios de salud es fundamental para asegurar un mínimo de calidad en las atenciones. Complementa su

conclusión con un análisis de la correlación existente entre dichos factores que logró la clasificación de moderadamente alta, sin embargo, para el caso del HAY esto no se puede demostrar sospechamos que a causa del poco entendimiento que al respecto tienen acerca de los usuarios externos ya que tienen una visión muy parcial de lo que llevan a cabo los funcionarios al respecto.

CONCLUSIONES

- Se ha demostrado que las políticas de gestión institucional influyen significativamente en la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019, lo cual indica que existe una relación estadísticamente significativa entre las políticas de gestión institucional y la calidad del servicio brindado a los usuarios internos y externos. Esta afirmación es sustentada por los resultados estadísticos obtenidos aplicando la prueba del chi cuadrado X^2 (Tabla 32).
- Quedó demostrado que las políticas de planeamiento influyen significativamente en la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019, el cual señala que el planeamiento de los servicios tiene una relación fundamental con la calidad que brindan a los usuarios, a causa de la saturación de la mayor parte de las unidades administrativas del HAY que atienden a casi el doble de personas de lo que está estimado en condiciones normales. Esto quedó reflejado en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la prueba chi cuadrado X^2 permitió rechazar la hipótesis nula. (Tabla 23)
- Se demostró que las políticas de organización influyen significativamente en la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019, afirmación sustentada por los resultados estadísticos obtenidos, según lo obtenido de la prueba del chi cuadrado X^2 la segunda hipótesis específica alternativa queda aceptada (Tabla 26).
- Se ha demostrado que las políticas de dirección y control no influyen significativamente en la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019, debido a que no se pudo rechazar la hipótesis nula mediante la prueba estadística del chi cuadrado puesto que el valor calculado es menor al que figura como valor crítico en las tablas respectivas. Deducimos que se debe a que no se han emitido políticas de dirección y control apropiadas para la realidad de una ciudad con serios problemas de cultura y educación.

RECOMENDACIONES

- Ampliar el estudio ejecutado al resto de hospitales y centros de salud de la región Ucayali para de esa manera tener una visión conjunta de la problemática de la salud. Esta nueva investigación debe además tener un horizonte temporal mayor, prolongándolo a un periodo de por lo menos 5 años.
- Vincular el problema del sector salud con otros factores adyacentes que ejercen una influencia indirecta e importante por lo que es difícil analizar las políticas institucionales de gestión sin considerar indicadores relacionadas con la formación profesional y la economía local, por lo que se recomienda extender las dimensiones de nuestras variables.
- Innovar el servicio de atención por parte del personal del Hospital Amazónico de Yarinacocha, con el propósito de constituir una ventaja competitiva y alcanzar la plena satisfacción de los usuarios.
- Realizar una evaluación trimestral acerca de la satisfacción del cliente mediante la metodología del cliente incognito para poder tomar medidas correctivas y fortalecer el nivel de servicio de atención.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcalde San Miguel, P. (2007). *Calidad* (2ª edición). Edit. Thomsom – Paraninfo.
- Alvarado Oyarce, O. (1999). *Gestión educativa: enfoques y procesos*. Udegraf
- Bernal C. (2015). *Metodología de la investigación*. (4ª edición). Editorial Pearson.
- Chiavenato I. (2014). *Administración*. (10ª edición). McGraw Hill.
- Cirado Vega, K. G. (2014), *Gestión Administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad – Trujillo* [Tesis de pregrado - Universidad Nacional de Trujillo].
https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1015/tiradovega_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Civera Satorres, M. (2015). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito en función del modelo de gestión establecido* [Tesis doctoral - Universitat Jaume I].
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf?sequence=1>
- Duque, E. y Chaparro, M. (2012). *Concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. España.
 Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>> ISSN 0121-5051.
- Etienne (2018). *Salud mental como componente de la salud universal*.
<https://doi.org/10.26633/RPSP.2018.140>.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, R, & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª edición). Editorial McGraw Hill.
- Hernández Espinosa, J. (2016), *Propuesta de una política institucional para prevenir y disminuir la violencia en la educación media superior: el caso: CECYT No 8 “Narciso Bassols” del Instituto Politécnico* [Tesis de maestría - Instituto Politécnico Nacional].
<https://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/22761/1/MAP2017%20H447j%20Jes%C3%BAs%20Hern%C3%A1ndez%20Espinosa.pdf>

- López, M. (2006). *Principios de gestión administrativa pública*. Algaida.
- Madies, C. V. (2016). *Prestaciones Médicas*. Ministerio de Salud presidencia de la nación.
- Méndez, D. (17 de abril de 2020). Servicio. *Numdea*. <https://numdea.com/servicios.html>
- Ministerio de Salud del Perú- MINSA, (2017). *Estándares de calidad para el primer nivel de atención en salud*. MINSA.
- Montoya. E. (2017). *La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) "Aguamiro"* [tesis de posgrado - Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12765/montoya_ve.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morón Molina, G. (2014). *La Organización como clave del éxito empresarial*. Universidad Internacional de La Rioja.
- Moya, M. (21 de abril de 2019). Estrategia: calidad de servicio. *Logistec*. <https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>
- Ocampos Guerrero, L. y Valencia Concha, Sh. (2017). *Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD – Tumbes, 2016* [Tesis de pregrado - Universidad Nacional de Tumbes]. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESIS%20-%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Organización médica mundial. (18 de marzo de 2021). *Salud pública*. <https://www.wma.net/es/que-hacemos/salud-publica/>
- Organización Mundial de la Salud (2018). *Indicadores de salud. Aspectos conceptuales y operativos*. Organización Panamericana de la Salud 2018.

- Organización Mundial de la Salud. (17 de marzo de 2021). *Atención primaria*.
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/primary-health-care>
- Peiró, R. (8 de junio de 2020). Usuario. *Economipedia*.
<https://economipedia.com/definiciones/usuario.html>
- Restrepo Arismendy, M. C. (2014). *Lineamientos de política pública en salud para mejorar la calidad y cobertura de los servicios en salud en mujeres de acuerdo al análisis de la Parroquia Quito* [Tesis de pre grado - Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/6920/7.36.000949.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Robbins S. y Decenzo, P. (2013). *Fundamentos de administración, concepto y aplicaciones*. McGraw Hill.
- Rubio Domínguez, P. (2006). *Introducción a la gestión empresarial*. Instituto Europeo de Gestión Empresarial
- Salud. (18 de marzo de 2021). En *Wikipedia*. <https://es.wikipedia.org/wiki/Salud>
- Santamaria Velasco, Montañez Moya, & Gutierrez Olvera (2018). Emprendimiento en México: el antes y el después de la covid-19. <https://doi.org/10.17345/rio27.35-57>.
- Sánchez Vásquez, A. (2009). *Principios de gestión administrativa pública*. Paraninfo.
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C. y Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.
- Seclén-Palacin, J. y Darras, CH. (2005). Satisfacción de usuarios de los sistemas de salud: Factores socio demográficos y de accesibilidad asociados. *Anales de la Facultad de Medicina. Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 66 (2), 127 – 141.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v66n2/a07v66n2.pdf>
- Stoner J., Freeman E. y Gilbert D. (2000). *Administración*. (6ª edición). Pearson Education.

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de consistencia

POLITICAS INSTITUCIONALES DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACocha, AÑO 2019				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	TIPO DE INVESTIGACIÓN
¿De qué manera las políticas de gestión institucional influyen en la calidad del servicio del Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019?	Determinar de qué manera las políticas de gestión institucional influye en la calidad de los servicios en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019	Las políticas de gestión institucional influyen significativamente en la calidad de los servicios en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019.	POLITICAS INSTITUCIONALES DE GESTIÓN	Aplicada (Bernal I., 2015)
				NIVEL DE INVESTIGACIÓN Correlacional (Hernández, Fernandez y Baptista, 2014)
PROBLEMA ESPECÍFICO N° 1	OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1	HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 1	VARIABLE DEPENDIENTE	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN
¿En qué forma las políticas de planeamiento influyen en la calidad de los servicios en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019?	Conocer la forma en la que las políticas de planeamiento influyen en la calidad de los servicios en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019	Las políticas de planeamiento influyen significativamente en la calidad de los servicios en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019.	CALIDAD DEL SERVICIO	Hipotético deductivo (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018)
PROBLEMA ESPECÍFICO N° 2	OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2	HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 2		DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN No experimental (Hernández, Fernandez y Baptista, 2014)
¿En qué forma las políticas de organización influyen en la calidad de los servicios en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019?	Establecer en qué forma las políticas de organización influyen en la calidad de los servicios en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019.	Las políticas de organización influyen significativamente en la calidad de los servicios en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019.		POBLACIÓN: Todos los usuarios que acuden al Hospital Amazonico de Yarinacocha. MUESTRA: 272
PROBLEMA ESPECÍFICO N° 3	OBJETIVO ESPECÍFICO N° 3	HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 3		TÉCNICA: Encuesta
¿En qué forma las políticas de dirección y control influyen en la calidad de los servicios en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019?	Especificar en qué forma las políticas de dirección y control influyen en la calidad de los servicios en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019.	Las políticas de dirección y control influyen significativamente en la calidad de los servicios en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, en el año 2019.		INSTRUMENTO: Cuestionario

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos (cuestionario)

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES



CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE POLITICAS
INSTITUCIONALES DE GESTIÓN

N° de cuestionario: _____

Estrato: _____

Fecha: _____

Encuestador: _____

Instrucciones: Como verá, en los diferentes aspectos, usted sírvase responder marcando, con un aspa (X), un numeral entre el 1 y el 5.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

INDICADOR ACCIONES PARA EL CUMPLIMIENTO DE METAS					
P1. ¿Considera que las acciones del Hospital Amazónico de Yarinacocha (HAY) están planificadas?	1	2	3	4	5
P2. ¿Ha notado si las acciones del HAY apuntan a cumplir con alguna meta?	1	2	3	4	5
P3. ¿Cree que se están cumpliendo con las metas del HAY?	1	2	3	4	5
INDICADOR PERTINENCIA DEL ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL					
P4. ¿El HAY cuenta con algún organigrama institucional visible o accesible?	1	2	3	4	5
P5. ¿Está bien organizado el personal del HAY?	1	2	3	4	5
P6. ¿Considera que existe el suficiente número de trabajadores en el HAY?	1	2	3	4	5
INDICADOR EFICACIA EN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS					
P7. ¿Los directores o funcionarios del HAY se desempeñan adecuadamente?	1	2	3	4	5
P8. ¿Los trabajadores del HAY respetan y acatan las directivas institucionales?	1	2	3	4	5
P9. ¿Existe un control adecuado hacia la labor de los trabajadores del HAY?	1	2	3	4	5

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES



CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

N° de cuestionario: _____

Estrato: _____

Fecha: _____

Encuestador: _____

Instrucciones: Como verá, en los diferentes aspectos, usted sírvase responder marcando, con un aspa (X), un numeral entre el 1 y el 5.

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

INDICADOR TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDOS					
P1. ¿Fue atendido con rapidez y puntualidad?	1	2	3	4	5
P2. ¿Es justificable la demora en las atenciones?	1	2	3	4	5
P3. ¿Los trabajadores hacen los esfuerzos por atenderlos con prontitud?	1	2	3	4	5
INDICADOR AMABILIDAD EN EL TRATO A LOS ASEGURADOS					
P4. ¿Lo atendieron con amabilidad?	1	2	3	4	5
P5. ¿Los trabajadores respetan las normas de educación y cortesía?	1	2	3	4	5
P6. ¿Existe un ambiente de cordialidad entre los trabajadores del HAY?	1	2	3	4	5
INDICADOR INFRA-ESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO ADECUADO					
P7. ¿Es adecuada la infraestructura actual del HAY?	1	2	3	4	5
P8. ¿Funcionan bien los equipos con los que fue atendido?	1	2	3	4	5
P9. ¿Los trabajadores están pendientes del buen funcionamiento de los equipos?	1	2	3	4	5

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo N° 3: Matriz de operacionalización de variables

POLITICAS INSTITUCIONALES DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, AÑO 2019					
VARIABLE	DEFINICIONES		DIMENSIONES	INDICADORES	FACTOR DE MEDICIÓN
	CONCEPTUAL	OPERACIONAL			
POLÍTICAS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	Una política de gestión institucional es una decisión escrita que se establece como una guía, para los miembros de una organización, sobre los límites dentro de los cuales pueden operar en distintos asuntos (Sánchez, 2009)	Se establecen como guía y límites para conducir la institución. Reflejan los valores, principios y áreas de estrategia, abarcando las etapas de planeamiento, organización, dirección y control.	POLÍTICAS DE PLANEAMIENTO	Acciones para el cumplimiento de metas	Ítems 1,2 y 3
			POLÍTICAS DE ORGANIZACIÓN	Pertinencia del organigrama institucional	Ítems 4,5 y 6
			POLÍTICAS DE DIRECCIÓN Y CONTROL	Eficacia en el cumplimiento de objetivos	Ítems 7,8 y 9
CALIDAD DEL SERVICIO	Desde la perspectiva del cliente, es la calidad percibida y su evaluación depende de las características específicas del servicio, de los clientes y del contexto en el cual se desenvuelven (Duque, 2005)	La calidad en el servicio es una metodología que se implementa para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos.	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Tiempo de espera para ser atendidos	Ítems 10,11 y 12
				Amabilidad en el trato a los asegurados	Ítems 13,14 y 15
				Infraestructura y equipamiento adecuado	Ítems 16,17 y 18

Anexo N° 4: Validación de los instrumentos

Cuestionario:

Para el presente estudio se recurrió al desarrollo de un cuestionario, el cual contiene preguntas claves que han aportado a la elaboración de la investigación y posteriormente analizado.

Para considerar valido al cuestionario y para que pueda ser empleado con total confianza, es primordial que cumpla con dos requisitos: validez y confiabilidad.

Básicamente, validez es el término que hace referencia al grado en que el instrumento realmente mide la variable que pretende medir.

El término confiabilidad se está vinculado con la probabilidad de éxito de un sistema, el cual depende del éxito de sus componentes, el sistema estudiado puede ser un procedimiento operativo con un producto o componente físico con una serie de pasos a seguir de manera adecuada.

De acuerdo con estos criterios, las preguntas del cuestionario están formuladas de forma que logren recopilar la calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha. Las alternativas para la respuesta se encuentran de manera ordenada, de forma que muestren una escala en cinco al servicio brindado; cada alternativa de respuesta se puede cuantificar del 1 al 5, similar a la escala de Likert, de razón que cuanto sea mayor el valor de la alternativa, mayor es la calidad del servicio.

La validez y la confiabilidad, instrumentos de recolección se encuentra determinado a través del cálculo del coeficiente alfa de Cronbach (α) el cual se calcula con la siguiente formula:

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

K : Nº de ítems del cuestionario

S_i^2 : Varianza de cada uno de los ítems

S_t^2 : Varianza total (de todos los ítems)

Cuyo valor revela el grado de consistencia interna, es decir, muestra la correlación entre cada una de las preguntas.

El valor mínimo aceptable del coeficiente alfa de Cronbach es 0.5; valor que se encuentre por debajo de esta escala usada es tomada en cuenta como baja, pero si el valor es superior a 0.7 indica una fuerte relación entre las preguntas.

Para nuestro cuestionario las 272 hojas de respuestas fueron divididas aleatoriamente en 10 bloques, fueron analizadas posteriormente cada bloque determinando el valor modal para cada ítem. Dichos valores modales se encuentran tabulados de la siguiente manera:

VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA																			
BLOQUES DE ENCUESTAS	ITEMS																		TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	FILA
BLOQUE 1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	1	2	2	4	4	32
BLOQUE 2	2	3	2	5	4	5	4	3	5	1	2	4	1	5	3	3	2	3	57
BLOQUE 3	5	4	5	4	5	4	5	5	3	1	1	3	3	4	2	5	1	1	61
BLOQUE 4	1	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	5	39
BLOQUE 5	3	3	3	2	1	2	1	2	3	2	1	1	2	1	2	1	1	2	33
BLOQUE 6	3	4	4	2	2	3	2	3	1	2	1	3	1	3	3	4	1	3	45
BLOQUE 7	2	1	1	1	2	3	3	3	2	4	2	2	1	1	1	2	1	2	34
BLOQUE 8	2	1	2	1	1	1	2	3	3	4	1	2	1	2	3	2	2	3	36
BLOQUE 9	3	3	4	4	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	5	3	46
BLOQUE 10	2	1	3	3	3	2	2	4	2	3	1	2	4	2	2	1	2	1	40
VARIANZA COLUMNA	1.167	1.567	1.789	1.789	1.611	1.611	1.611	1.289	1.567	1.556	0.233	0.678	1.111	1.789	0.456	1.611	1.878	1.567	100.46
	SUMATORIA DE LAS VARIANZAS DE LAS COLUMNAS =																		24.878

Para nuestro cuestionario, $k=18$, después de procesar los valores modales se obtuvo como resultado que $S^2 = 100.46$; además: $\sum_{i=1}^{18} S_i^2 = 24.878$

Reemplazando dichos datos en la fórmula obtenemos:

$$\alpha = \left(\frac{18}{18-1}\right)\left[1 - \frac{24.878}{100.46}\right] = 0.79$$

El cual revela que nuestro cuestionario como instrumento de recolección tiene una fuerte relación entre las 18 preguntas, así como un alto nivel de validez de criterio.