

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**SALUD PÚBLICA Y GESTIÓN SANITARIA**



**LA GESTIÓN CORPORATIVA Y LA CALIDAD DE  
SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA EN EL HOSPITAL  
REGIONAL DE PUCALLPA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN SANITARIA**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN SALUD  
PÚBLICA Y GESTIÓN SANITARIA**

**TESISTA: GUTIERREZ RODRIGUEZ ANGEL LUIS**

**ASESOR: Dr. NAVARRO JANAMPA FELIX**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

A mi esposa, a mis hijos; por su apoyo y acompañamiento permanente, gracias por inculcar en mí el ejemplo de la práctica del servicio.

A mi querida madre (QEPD y QDG), porque sin ella me hubiera sido imposible llegar hasta aquí.

**Angel Luis GUTIERREZ RODRIGUEZ**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi gratitud al Divino Dios, quien protege en mi vida.

Mi gratitud a las autoridades de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Gratitudes a los funcionarios, servidores del Hospital Regional de Pucallpa.

**Angel Luis GUTIERREZ RODRIGUEZ**

## RESUMEN

La investigación realizada planteó como objetivo general determinar de qué manera la Gestión Corporativa se relaciona con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2021-2022. Para lograr el objetivo establecido, se desarrolló una investigación de tipo aplicado, con un nivel correlacional, habiéndose aplicado el método hipotético-deductivo y con un diseño no experimental de corte transversal. Se consideró como criterio de inclusión para la definición de la población ser trabajador nombrado, personal CAS o por contrato de locación de servicios en el Hospital Regional De Pucallpa, incluyéndose a un total de 659 personas y mediante muestreo aleatorio simple fueron seleccionados 243 servidores. Como instrumento de recolección de datos se utilizó al cuestionario, el cual estuvo compuesto por 36 preguntas, las mismas que contaron con cinco alternativas de respuestas codificadas en base a una escala ordinal, muy similar a la de Likert. Los datos recolectados a partir de la aplicación del cuestionario fueron en hojas Ms Excel, se obtuvieron así tablas de frecuencias y gráficos de barras debidamente interpretados, siendo después procesados con ayuda del programa SPSS versión 25, para poder calcular los coeficientes Rho de Spearman, así como las significancias bilaterales empíricas que sirvieron como estadístico de prueba para los respectivos contrastes de hipótesis. Se concluyó que la Gestión Corporativa se relaciona significativamente con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa, periodo 2021-2022.

**Palabras clave:** Corporativa , Servicios y Pucallpa.

## ABSTRACT

The research carried out raised as a general objective to determine how Corporate Management is related to the Quality of Public Health Services at the Regional Hospital of Pucallpa, period 2021-2022. To achieve the established objective, an applied type of research was developed, with a correlational level, having applied the hypothetical-deductive method and with a non-experimental cross-sectional design. The inclusion criteria for the definition of the population were considered to be a named worker, CAS staff or service location contract at the Hospital Regional De Pucallpa, including a total of 659 people and by means of simple random sampling, 243 servers were selected. The questionnaire was used as a data collection instrument, which was made up of 36 questions, the same ones that had five alternatives of coded responses based on an ordinal scale, very similar to Likert's. The data collected from the application of the questionnaire were in Ms Excel sheets, thus duly interpreted frequency tables and bar graphs were obtained, being later processed with the help of the SPSS version 25 program, in order to calculate the Spearman's Rho coefficients, as well as the empirical bilateral significances that served as test statistics for the respective hypothesis tests. It was concluded that corporate management is significantly related to the quality of Public Health services at the Pucallpa Regional Hospital, period 2021-2022.

**Keywords:** Corporate , Services and Pucallpa

## INDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT .....	v
INDICE .....	vi
INTRODUCCIÓN .....	xv
<b>CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>16</b>
1.1.    Fundamentación del Problema .....	16
1.2.    Justificación e Importancia de la Investigación.....	20
1.3.    Viabilidad de la Investigación .....	21
1.4.    Formulación del Problema .....	21
1.4.1.  Problema General.....	21
1.4.2.  Problemas Específicos .....	21
1.5.    Formulación de Objetivos .....	22
1.5.1.  Objetivo General: .....	22
1.5.2.  Objetivos Específicos:.....	22
<b>CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS .....</b>	<b>23</b>
2.1.    Formulación de las hipótesis .....	23
2.1.1.  Hipótesis general:.....	23

2.1.2.	Hipótesis específicas .....	23
2.2.	Definición Operacional de las Variables .....	24
2.3.	Operacionalización de variables.....	25
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO .....		26
3.1.	Antecedentes.....	26
3.2.	Bases teóricas .....	30
3.3.	Bases Conceptuales .....	32
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO.....		37
4.1.	Ámbito de estudio.....	37
4.2.	Tipo y nivel de investigación .....	37
4.3.	Población y muestra .....	38
4.3.1.	Descripción de la Población.....	38
4.3.2.	Muestra y Método de Muestreo .....	38
4.3.3.	Criterios de Inclusión y Exclusión .....	40
4.4.	Diseño de investigación.....	40
4.5.	Técnicas e Instrumentos .....	41
4.5.1.	Técnicas.....	41
4.5.2.	Instrumentos.....	41
4.5.2.1.	Validación de los Instrumentos para la Recolección de Datos .....	41
4.5.2.2.	Confiabilidad de los Instrumentos para la Recolección de Datos....	41

4.6.	Técnicas para el Procedimiento y Análisis de Datos.....	41
4.7.	Aspectos Éticos .....	42
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....		43
5.1.	Análisis descriptivo .....	43
5.2.	Prueba de Hipótesis .....	79
5.3.	Contraste de Hipótesis.....	80
5.4.	Discusión de resultados .....	86
5.5.	Aporte científico de la investigación.....	92
CONCLUSIONES .....		92
SUGERENCIAS .....		97
REFERENCIAS.....		98



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. ¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa se ha flexibilizado en las atenciones aplicando la gestión por procesos?.....	43
Tabla 2. ¿Considera que el Hospital Regional de Pucallpa se adaptó en cuestión de avances tecnológicos para una mejor atención?.....	44
Tabla 3. ¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa tiene ideas para una iniciativa en Gestión del cambio? .....	45
Tabla 4. ¿Considera usted que el Hospital Regional de Pucallpa tiene las implementaciones necesarias para la iniciativa en gestión de cambio?.....	46
Tabla 5. ¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa debe invertir más en la orientación del desarrollo del trabajo en equipo? .....	47
Tabla 6. ¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa contiene lo necesario para conllevar con los procesos continuos en sus instalaciones?.....	48
Tabla 7. ¿Considera usted que están capacitados para cumplir con eficiencia su trabajo asignado?.....	49
Tabla 8. ¿Considera que las decisiones tomadas en los últimos años han favorecido a nivel positivo tanto como a trabajadores y pacientes?.....	50
Tabla 9. ¿Cree usted que la toma de decisiones administrativas ha perjudicado a los trabajadores y pacientes del Hospital Regional de Pucallpa? .....	51
Tabla 10. ¿Considera usted que los recursos financieros que entrega el estado son los adecuados para un Hospital Regional? .....	52
Tabla 11. ¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa tiene muchas precariedades por la falta de recursos financieros?.....	53

Tabla 12. ¿Considera que las operaciones financieras realizadas por la administración tuvieron buenos resultados? .....	54
Tabla 13. ¿Cree usted que las operaciones financieras están siendo bien administradas? .....	55
Tabla 14. ¿Considera usted que los trabajadores tienen una visión clara respecto a los objetivos que desean cumplir? .....	56
Tabla 15. ¿Cree usted que si todos los trabajadores tuvieran una visión clara todas las metas establecidas se cumplirían?.....	57
Tabla 16 ¿Cree usted que la aplicación de estrategias aplicado por el estado peruano son las adecuadas?.....	58
Tabla 17. ¿Cree usted que el rendimiento de los trabajadores depende de la aplicación de estrategias? .....	59
Tabla 18. ¿Considera usted que el proceso de planificación ayudara siendo indispensable para tener un ambiente laboral exitoso? .....	60
Tabla 19. ¿Considera que la efectividad de la calidad del servicio que brinda le permite desarrollar su capacidad de liderazgo?.....	61
Tabla 20. ¿Cree usted que el desarrollo del liderazgo es una necesaria dentro de los trabajadores para aumentar la calidad del servicio?.....	62
Tabla 21. ¿Cree usted que la mejora continua es un recurso importante en caso se quiera solidificar la calidad del servicio que ofrece?.....	63
Tabla 22. ¿Considera que está brindando un buen servicio al ciudadano? .....	64
Tabla 23. ¿Los trabajadores muestran cierta equidad al momento de brindar su servicio? .....	65
Tabla 24. ¿Considera que la calidad de servicio es una tarea de mejora continua?...	66

Tabla 25. ¿Cree usted que la capacitación constante de los trabajadores aumenta la calidad de sus servicios? .....	67
Tabla 26. ¿Considera que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad centrada en la población?.....	68
Tabla 27. ¿Considera que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad centrada en el paciente y ciudadano?.....	69
Tabla 28. ¿Considera que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad centrada en el desarrollo local?.....	70
Tabla 29. ¿Cree usted que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad de los beneficios de salud al ciudadano? .....	71
Tabla 30. ¿Los trabajadores muestran estar comprometidos con su trabajo? .....	72
Tabla 31. ¿Cree usted que el compromiso de los servidores es un recurso primordial para aumentar la calidad del servicio? .....	73
Tabla 32. ¿Considera que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad en salud ambiental?.....	74
Tabla 33. ¿Usted cree que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de la salud ocupacional que ofrecen los servicios de la entidad? .....	75
Tabla 34. ¿Cree usted que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de los servicios relacionados a las enfermedades materno infantil?.....	76
Tabla 35. ¿Cree usted que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de los servicios relacionados a las enfermedades crónicas? .....	77
Tabla 36. ¿Cree usted que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de las responsabilidades institucionales? .....	78

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. ¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa se ha flexibilizado en las atenciones aplicando la gestión por procesos?.....	43
Gráfico 2. ¿Considera que el Hospital Regional de Pucallpa se adaptó en cuestión de avances tecnológicos para una mejor atención?.....	44
Gráfico 3. ¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa tiene ideas para una iniciativa en Gestión del cambio? .....	45
Gráfico 4. ¿Considera usted que el Hospital Regional de Pucallpa tiene las implementaciones necesarias para la iniciativa en gestión de cambio?.....	46
Gráfico 5. ¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa debe invertir más en la orientación del desarrollo del trabajo en equipo? .....	47
Gráfico 6. ¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa contiene lo necesario para conllevar con los procesos continuos en sus instalaciones?.....	48
Gráfico 7. ¿Considera usted que están capacitados para cumplir con eficiencia su trabajo asignado?.....	49
Gráfico 8. ¿Considera que las decisiones tomadas en los últimos años han favorecido a nivel positivo tanto como a trabajadores y pacientes? .....	50
Gráfico 9. ¿Cree usted que la toma de decisiones administrativas ha perjudicado a los trabajadores y pacientes del Hospital Regional de Pucallpa? .....	51
Gráfico 10. ¿Considera usted que los recursos financieros que entrega el estado son los adecuados para un Hospital Regional?.....	52
Gráfico 11. ¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa tiene muchas precariedades por la falta de recursos financieros?.....	53

Gráfico 12. ¿Considera que las operaciones financieras realizadas por la administración tuvieron buenos resultados? .....	54
Gráfico 13. ¿Cree usted que las operaciones financieras están siendo bien administradas?.....	55
Gráfico 14. ¿Considera usted que los trabajadores tienen una visión clara respecto a los objetivos que desean cumplir?.....	56
Gráfico 15. ¿Cree usted que si todos los trabajadores tuvieran una visión clara todas las metas establecidas se cumplirían? .....	57
Gráfico 16. ¿Cree usted que la aplicación de estrategias aplicado por el estado peruano son las adecuadas?.....	58
Gráfico 17 ¿Cree usted que el rendimiento de los trabajadores depende de la aplicación de estrategias? .....	59
Gráfico 18. ¿Considera usted que el proceso de planificación ayudara siendo indispensable para tener un ambiente laboral exitoso? .....	60
Gráfico 19. ¿Considera que la efectividad de la calidad del servicio que brinda le permite desarrollar su capacidad de liderazgo?.....	61
Gráfico 20. ¿Cree usted que el desarrollo del liderazgo es una necesaria dentro de los trabajadores para aumentar la calidad del servicio?.....	62
Gráfico 21. ¿Cree usted que la mejora continua es un recurso importante en caso se quiera solidificar la calidad del servicio que ofrece? .....	63
Gráfico 22. ¿Considera que está brindando un buen servicio al ciudadano?.....	64
Gráfico 23. ¿Los trabajadores muestran cierta equidad al momento de brindar su servicio? .....	65
Gráfico 24. ¿Considera que la calidad de servicio es una tarea de mejora continua? 66	

Gráfico 25. ¿Cree usted que la capacitación constante de los trabajadores aumenta la calidad de sus servicios? .....	67
Gráfico 26. ¿Considera que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad centrada en la población? .....	68
Gráfico 27. ¿Considera que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad centrada en el paciente y ciudadano? .....	69
Gráfico 28. ¿Considera que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad centrada en el desarrollo local? .....	70
Gráfico 29 ¿Cree usted que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad de los beneficios de salud al ciudadano? .....	71
Gráfico 30. ¿Los trabajadores muestran estar comprometidos con su trabajo? .....	72
Gráfico 31. ¿Cree usted que el compromiso de los servidores es un recurso primordial para aumentar la calidad del servicio? .....	73
Gráfico 32. ¿Considera que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad en salud ambiental? .....	74
Gráfico 33. ¿Usted cree que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de la salud ocupacional que ofrecen los servicios de la entidad? .....	75
Gráfico 34. ¿Cree usted que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de los servicios relacionados a las enfermedades materno infantil? .....	76
Gráfico 35. ¿Cree usted que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de los servicios relacionados a las enfermedades crónicas? .....	77
Gráfico 36. ¿Cree usted que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de las responsabilidades institucionales? .....	78

## INTRODUCCIÓN

La investigación titulada la Gestión Corporativa y la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa, se fundamenta en diferentes enfoques entre ellos el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud entendida como un sistema que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a las entidades de salud del Sector y a sus dependencias públicas de los diferentes niveles de gobierno es decir intergubernamental, de arriba hacia abajo. Según Trejo (2013), la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud se define como la atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos enfocados en la atención centrada en las personas, las familias, la comunidad y ciudadanos con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos.

El Hospital Regional de Salud de Pucallpa es un establecimiento de atención médica pública regional, creado en 1968, ubicado en la ciudad de Pucallpa, capital del departamento de Ucayali, siendo atribuido como el principal nosocomio de la región. Actualmente es reconocido por su amplia atención desde otras localidades interprovinciales, durante las 24 horas del día. Está siendo administrado por el Gobierno Regional de Ucayali junto al Ministerio de Salud del Perú.

La investigación en cuanto a su estructura en el capítulo uno se explica la problemática a través de preguntas, objetivos, hipótesis y las variables.

Por otra parte, el capítulo dos describimos el componente teórico, que lo conforman los antecedentes y las bases de tipo teórico como conceptual.

El capítulo tres se presenta el aspecto metodológico, tipo de estudio, población, instrumentos, procedimientos y análisis de datos.

El capítulo cuatro se presentan los resultados a nivel descriptivo e inferencias, también se presenta la discusión de resultados.

# **CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1. Fundamentación del Problema**

De acuerdo a la apreciación de Vargas y Gonzáles (2020), la gestión corporativa de la salud es un proceso cada vez más dinámico, e integral, que se ha venido sistematizando con la participación de un mayor número de actores bajo el liderazgo de alguna autoridad sanitaria, quien se encarga de formular las distintas políticas, elaborar los planes y programas y formular los proyectos de inversión en el sector de salud, de tal manera que todo esto se realice en forma coordinada buscando la efectividad y el bienestar de la población.

Los sistemas de salud considerados de buena calidad, tienen como característica el involucramiento voluntario de su personal en el afán de fortalecer principalmente el nivel básico de atención y así poder garantizar que sus pacientes que puedan requerir alguna atención con mayor grado de complejidad accedan fácilmente a la atención hospitalaria. Resulta fundamental poner especial énfasis en las actividades de prevención, las mismas que comprenden no solamente al personal de sector salud, sino más que nada al sector educación, dado que los niños son los que por lo general desarrollan con mayor facilidad hábitos y comportamientos en favor de su buena salud; por lo que los hospitales las estarían complementando brindando básicamente servicios de recuperación, pero, para lograr un escenario como este, se requiere además del equipamiento necesario, de personas capacitadas y con enorme vocación de servicio que sean capaces de solucionar los problemas que vienen aquejando a la población que padece algún tipo de enfermedad o dolencia. Esta figura resulta particularmente importante en aquellos establecimientos con mayor nivel de atención, especialmente los hospitales nacionales y regionales que corresponden a niveles más altos de atención. En estos hospitales se atienden a pacientes que presentan patologías complejas y la mayoría de las veces no son resueltas, no solo por la escasez de recursos sino sobre todo por la mala gestión realizada por personas que ostentan el cargo sin reunir el perfil adecuado para tan delicada responsabilidad.



Los hospitales públicos del Perú, han venido afrontando problemáticas complejas debido a lo sensible de los servicios que brindan y por la excesiva politización de las gestiones que se fueron sucediendo. Entre los aspectos críticos afrontados por los directores y funcionarios del sector salud se puede identificar aquellos con mayor recurrencia como son la escasez de personal calificado, poca motivación de los profesionales médicos para desempeñarse cabalmente, infraestructuras ruinosas, equipamiento obsoleto o con mantenimientos muy costosos, carencia de medicamentos e insumos fundamentales, inadecuada distribución de especialistas en el país, poca consideración a los méritos profesionales al momento de asignar cargos jerárquicos y una creciente corrupción en todos sus niveles.

El Hospital Regional de Pucallpa viene a ser un establecimiento público de atención médica a nivel regional. Se ubica en la ciudad de Pucallpa y fue creado el año 1968 habiéndosele atribuido la categoría de primer hospital de la región. Actualmente es reconocida por su amplia atención desde otras localidades interprovinciales, durante las 24 horas del día. El hospital regional está siendo administrado por el Gobierno Regional de Ucayali junto al Ministerio de Salud del Perú. Se han observado áreas críticas con atención deficiente tales como el servicio de pediatría, donde se evidencia muchos limitantes, como es el caso de la infraestructura y la dotación de insumos y materiales, así como la carga laboral debido a que esta no se abastece con el número de profesionales en enfermería disponibles, lo que ocasiona que se prioricen las necesidades básicas y que muchas veces se deje de lado las necesidades relacionadas al carácter emocional perteneciente a los malestares presentados por las madres de los niños que son internados gravemente, puesto que mayor será la ansiedad de las madres al trascurrir los días. El caso es que las madres de niños hospitalizados muestran por medio de la confortación y el juzgamiento de los cuidados del profesional su malestar a causa de la situación de su hijo.

Respecto a la modernización de la infraestructura hospitalaria, el Gobierno Regional de Ucayali no previno el cumplimiento de funciones del administrador de contrato, precisamente todas las que se encuentren relacionadas con su labor diaria, así como el monitoreo del cronograma de obra junto a los informes correspondientes, esto

afectó la inspección de los trabajos y la utilización de los recursos designados para el desarrollo de la gestión del proyecto.

En el principal nosocomio de la ciudad de Pucallpa, se han encontrado problemas álgidos como es el caso de los pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Regional de Pucallpa presentan en cuidados de enfermería, una alta satisfacción el 40%, satisfacción baja 13%. Lo que se percibe es que en cuanto a la dimensión de cuidado de estimulación esta se ubica dentro del nivel medio de satisfacción, de igual forma el cuidado de consecución y continuidad de la vida se ubican en un nivel medio, por otro lado, el cuidado para resguardar la autoimagen, cuidado de compensación, cuidado de sosiego y relajación evidencian ubicarse dentro de un nivel alto de satisfacción; por ello, se debe recalcar que los profesionales enfermeros, según sus alcances, vienen llenando los vacíos con la mayor parte de sus actividades con el fin de que mejore el cuidado de los pacientes adultos mayores.

Entre los principales problemas que afronta el hospital regional de Pucallpa encontramos:

- Escasez de personal calificado y semi calificado.
- Carencia de insumos básicos y medicinas.
- Infraestructura ruinosa.
- Presupuesto insuficiente.
- Falta de planificación y evaluación en servicios de salud.
- Falta de capacidades para la gestión, incluyendo el planeamiento y la conducción.
- Falta de una adecuada infraestructura, de equipamiento insuficiente, escasos recursos humanos capacitados.
- Incapacidad de fomentar el trabajo en equipo, propiciar adecuados canales para la comunicación y negociación con los trabajadores y los usuarios, y escasa habilidad para identificar y resolver problemas de la Gestión Corporativa.

- Quejas que presentan los usuarios en este establecimiento de salud.
- Falta de ética, transparencia y anticorrupción.

Finalmente, y concluyendo son los principales problemas de Gestión Corporativa y la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa tenemos:

- Déficit de recursos humanos.
- Burocracia
- Excesivos trámites.
- Casi nula coordinación interinstitucional.
- Situaciones negativas relacionadas con la demanda de pacientes.
- Déficit presupuestal.
- Déficit de especialistas.
- Deficiente infraestructura.
- Falta de capacidad resolutive.
- Desabastecimiento de farmacia.
- Deficiente atención por médicos especialistas.
- Carencia de citas.
- Trato grotesco y prepotente del personal asistencial y administrativo.
- Excesiva espera para ser atendido.
- Falta de medicamentos.
- Incumplimiento de horario de atención.
- Información insuficiente.
- Falta de equipamiento.

- Falta de capacitación del personal de salud según las exigencias del mercado y la competitividad de servicios. Constituye todo un desafío sobre todo en los sectores rurales cuyo acceso es difícil y restringido.
- Inadecuada planificación presupuestal.
- Falta de financiamiento puede derivar en salarios inadecuados.
- Falta de adecuada capacitación en temas de gestión de la salud, dado que lo ofertado por las universidades son programas muy genéricos y que centran demasiada atención en los procesos burocráticos.
- Escasez de insumos y materiales. Referente a las medicinas, se tiene conocimiento que el acceso a ellos es restringido y casi racionado, sobre todo lo que está dirigido a los grupos más vulnerables como es el caso de los ancianos y quienes padecen patologías mentales.
- Complicaciones clínicas.
- Falta de implementación de las políticas gubernamentales y requiere una planificación a nivel nacional. Paralelamente la falta de implementación y diseño de políticas institucionales en el hospital regional de Pucallpa.

## **1.2. Justificación e Importancia de la Investigación**

La investigación queda justificada por las siguientes razones:

Teóricamente se pone a disposición un conjunto de teorías, información, tendencias relacionado directamente con la Gestión Corporativa y la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa.

La investigación en lo práctico permite a los servidores del Hospital Regional de Pucallpa a gestionar corporativamente y de manera correcta sus servicios a través de un apoyo sostenido en el tiempo asociado a la Calidad de Servicios de Salud Pública, No obstante, los más beneficiados de esta investigación son los ciudadanos usuarios de estos servicios que son vitales para mejorar la salud pública en el contexto.

A nivel metodológico, sirve de modelo en el uso y funcionamiento de la lógica en la investigación, lo que es un buen antecedente para los investigadores, estudiantes de diferentes universidades de nuestra región y el país.

La importancia de la presente investigación recae en la tendencia de transformar un modelo de gestión funcional a un modelo de Gestión Corporativa en sus procesos y aprovechar los datos para mejorar sus servicios.

Este estudio de investigación plantea como propósito ayudar a los gestores, a optimizar los procesos teniendo en cuenta la disponibilidad de la información producida a través de un sistema sobre todo de tipo gerencial, con la finalidad de disminuir los costos y aumentar las utilidades con una mejor gestión de los servicios.

### **1.3. Viabilidad de la Investigación**

La investigación fue viable debido a que se contó con la autorización de los directivos y con la colaboración de todos los trabajadores del Hospital Regional de Pucallpa.

### **1.4. Formulación del Problema**

#### **1.4.1. Problema General**

¿De qué manera la Gestión Corporativa se relaciona con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022?

#### **1.4.2. Problemas Específicos**

¿De qué manera la Gestión por Procesos se relaciona con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022?

¿De qué manera la Gestión Laboral se relaciona con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022?

¿De qué manera la Gestión Financiera se relaciona con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022?

¿De qué manera la Gestión Compartida se relaciona con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022?

## **1.5. Formulación de Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General:**

Determinar de qué manera la Gestión Corporativa se relaciona con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022.

### **1.5.2. Objetivos Específicos:**

Establecer de qué manera la Gestión por Procesos se relaciona con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022.

Determinar de qué manera la Gestión Laboral se relaciona con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022.

Especificar de qué manera la Gestión Financiera se relaciona con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022.

Precisar de qué manera la Gestión Compartida se relaciona con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022.

## **CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS**

### **2.1. Formulación de las hipótesis**

#### **2.1.1. Hipótesis general:**

En base a los objetivos propuestos, se han planteado las correspondientes hipótesis, las cuales se han desglosado en dos hipótesis de investigación, la hipótesis nula ( $H_0$ ) y la hipótesis alterna ( $H_1$ ), las cuales son:

**H<sub>0</sub>:** La Gestión Corporativa no se relaciona de manera directa y significativa con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022.

**H<sub>1</sub>:** La Gestión Corporativa se relaciona de manera directa y significativa con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022.

#### **2.1.2. Hipótesis específicas**

##### **Hipótesis específica 1**

**H<sub>0</sub>:** La Gestión por Procesos no se relaciona de manera directa y significativa con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022.

**H<sub>1</sub>:** La Gestión por Procesos se relaciona de manera directa y significativa con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022.

##### **Hipótesis específica 2**

**H<sub>0</sub>:** La Gestión Laboral no se relaciona de manera directa y significativa con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022.

**H<sub>1</sub>:** La Gestión Laboral se relaciona de manera directa y significativa con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022.

### **Hipótesis específica 3**

**H<sub>0</sub>:** La Gestión Financiera no se relaciona de manera directa y significativa con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022.

**H<sub>1</sub>:** La Gestión Financiera se relaciona de manera directa y significativa con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022.

### **Hipótesis específica 4**

**H<sub>0</sub>:** La Gestión Compartida no se relaciona de manera directa y significativa con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022.

**H<sub>1</sub>:** La Gestión Compartida se relaciona de manera directa y significativa con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022.

## **2.2. Definición Operacional de las Variables**

### **2.2.1. Variable 1: Gestión Corporativa**

“La gestión corporativa cautela las funciones y responsabilidades de la empresa en base a las leyes vigentes y los documentos de gestión corporativa. Incluye los aspectos de gestión por procesos, gestión laboral, gestión financiera y gestión compartida” (Pineda y Cortés, 2018, p. 164).

### **2.2.2. Variable 2: Calidad de Servicios**

"La calidad de servicios mide el grado de discrepancia existente entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la efectividad, oportunidad, seguridad y responsabilidad con la que se brindó el servicio requerido” (Espinoza y Agurto, 2020, p. 98).



### 2.3. Operacionalización de variables

**Tabla 01**

*Operacionalización de variables*

<b>LA GESTIÓN CORPORATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA</b>			
<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
<b>GESTIÓN CORPORATIVA</b>	<b>Gestión por Procesos</b>	Flexibilidad	Ordinal
		Adaptación al Cambio	
		Iniciativa en Gestión del Cambio	
	<b>Gestión Laboral</b>	Desarrollo del Trabajo en Equipo	
		Procesos continuos	
		Eficiencia	
	<b>Gestión Financiera</b>	Toma de Decisiones	
		Recursos Financieros	
		Operaciones financieras	
	<b>Gestión Compartida</b>	Visión clara	
Aplicación de estrategias			
Proceso de planificación			
<b>CALIDAD DE SERVICIOS</b>	<b>Efectividad</b>	Desarrollo de liderazgo	Ordinal
		Servicio al ciudadano	
	<b>Oportunidad</b>	Equidad	
		Mejora continua	
	<b>Seguridad</b>	Calidad centrada en la Población	
		Calidad centrada en el paciente y ciudadano	
		Calidad centrada en el Desarrollo Local	
		Calidad de Beneficios de Salud al Ciudadano	
		Compromiso de los servidores	
	<b>Responsabilidad</b>	Salud ambiental	
		Salud ocupacional	
		Enfermedades materno infantil	
Enfermedades crónicas			
Institucional			

## CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

### 3.1. Antecedentes

#### 3.1.1. Antecedentes Internacionales

Toppi (2015) en su tesis titulada “*Diagnóstico situacional técnico administrativo del Centro de Salud de Yatytay durante los meses de enero a junio del 2015*”, tuvo como objetivo principal realizar un diagnóstico situacional técnico administrativo del Centro de Salud de Yatytay durante los meses de enero a junio del 2015. Como resultados se obtuvo que durante los meses enero a junio los trabajadores del Centro de Salud de Yatytay el 68.97% trabajan con contratos temporarios y el 31,03% de los trabajadores tienen contrato permanente en el ministerio de Salud Pública y Bienestar social. Además, concluye que, durante el periodo de estudio se encontraron seis servicios disponibles que realizan consultas a la población.

#### 3.1.2. Antecedentes Nacionales

Espinoza, Gil y Agurto (2020) en su artículo “*Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú*”, tuvo como objetivo principal reconocer los casos problemáticos más recurrentes al gestionar los centros salud en el Perú, desde el punto de vista de los directivos encuestados en SUSALUD 2016. Como resultados se obtuvo que el 68,03 % de las personas encuestadas eran varones, mientras que un 52,73 % eran profesionales médicos. El promedio de las edades de quienes participaron en la encuesta fue de 48,62 ( $\pm 11,10$ ), con un tiempo promedio de labor profesional de 11,7 dentro del centro de salud y 4,60 años en promedio con un cargo directivo. Concluyeron que, entre los problemas identificados más relevantes según el criterio de los directivos de los centros de salud, vienen a ser la cantidad escasa de personal calificado, la poca disponibilidad de insumos y medicamentos, la infraestructura deficiente y el presupuesto insuficiente.

Oré (2017) en su tesis titulada “*Gestión y desempeño en un hospital de Essalud, Cañete, Lima, 2017*”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la variable prácticas de gestión de la calidad y la variable desempeño organizacional en

el Hospital Essalud de Cañete. Los resultados fueron que las variables tienen una relación directa y significativa siendo  $r = 0.803$  y  $p\_valor < 0.05$ , por lo tanto, se concluyó que la dimensión liderazgo en la gestión existe una percepción de los directivos calificada como regular del 80% y por los médicos un 66,7% y como mala es calificada entre el 18% y el 20% respectivamente.

Zapata (2020) en su tesis titulada “*Evaluación del desarrollo de la gestión de salud en el Hospital Militar Central de Ejército, en relación a los indicadores de calidad en salud. Lima, 2018-2019*”, tuvo como objetivo general realizar el diagnóstico sobre el nivel de desarrollo de la gestión de salud y como se relaciona con aquellos indicadores de la calidad de la salud en el Hospital Militar Central, Lima, 2018-2019. Como resultados se obtuvo que el 35% de los médicos y administrativos que trabajan en el Hospital Militar Central del Ejército, percibe que en la gestión de salud se vienen aplicando estrategias adecuadas para mejorar la atención a los pacientes y/o usuarios; en contraste un 30% se mostró en desacuerdo con lo manifestado por el grupo anterior y el 35% respondió que no sabe / no opina. Por lo que el autor concluyó que el los trabajadores al notar las dificultades por deficiencias cognitivas en las oficinas administrativas se encuentran en desventaja con respecto a personal que se encuentran debidamente actualizados y utilizan sus conocimientos al interior del Hospital Militar Central, teniendo la capacidad de utilizar las nuevas herramientas para el apoyo administrativo y atención a los pacientes.

Rojas (2016) en su tesis titulada “*La Gestión Hospitalaria y la relación con la Dirección de los Recursos Humanos en los hospitales de Lima Metropolitana, año 2016*”, tuvo como objetivo establecer si la gestión hospitalaria está relacionada con la dirección del recurso humano en los hospitales de Lima Metropolitana, año 2019. Los resultados obtenidos fueron el 58% de los profesionales del sector salud manifestaron que siempre brindan una atención de tipo personalizado, 20% casi siempre, 12% en algunas ocasiones, un 7% en raras ocasiones o casi nunca y el 3% restante dijo que nunca. Se llegó a concluir que existe una relación favorable entre la gestión hospitalaria y la dirección del recurso humano en los hospitales de Lima Metropolitana, año 2019.

Cabana (2015) en su tesis titulada “Gestión Administrativa y Servicios de Atención al Usuario en los establecimientos de Salud de la Región Callao”, como objetivo principal tenemos que determinar la relación entre la gestión administrativa con la satisfacción del usuario por los servicios de atención en los establecimientos de salud de la Región Callao. Los resultados de la investigación social, empírica nos han permitido elaborar conclusiones importantísimas como que al mejorar la gestión administrativa se elevará el grado de satisfacción del usuario por los servicios de atención de los hospitales de la Región Callao.

Reaño (2021) en su tesis “Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Unidad de Gestión del Paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019”, como objetivo primordial determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente en el hospital regional Lambayeque – Chiclayo, 2019. Como resultados obtuvimos que con respecto a la variable calidad de servicio, ésta fue evaluada con un nivel de malo por un 52% de los encuestados, un 25% evaluó como nivel pésimo, 11% con un nivel regular, 10% como bueno y sólo el 1% como excelente. Se llegó a concluir que mayoritariamente los pacientes encuestados califican a la calidad de servicio de la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque como malo.

### **3.1.3. Antecedentes Locales**

Vargas (2020) en su artículo “*Planificación estratégica y su relación con el desarrollo organizacional en el hospital regional de Pucallpa*”, se buscó poder determinar el grado de relación existente entre las variables planificación estratégica y desarrollo organizacional al interior del hospital regional de Pucallpa; entre sus resultados obtuvo un coeficiente de confiabilidad de 0,971 para el cuestionario de planificación estratégica y 0,916 correspondiente al cuestionario de desarrollo organizacional. En su contraste de hipótesis realizado, el valor  $p = 0,002$  y el coeficiente de correlación de Pearson  $R = 0,437$ , por tanto, se rechaza la hipótesis nula y como consecuencia se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que, existe relación significativa entre la Planificación Estratégica y el Desarrollo Organizacional en el Hospital Regional de Pucallpa.

Alarcón y Gómez (2018) en su tesis “*Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el cuidado de Enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital Regional de Pucallpa y Hospital Amazónico en los meses de junio y julio 2017*”, tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado de enfermería en el servicio de medicina del hospital regional de Pucallpa y hospital amazónico en los meses de junio y julio 2017. De los resultados obtenidos, los pacientes considerados como adultos mayores y que fueron hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Regional de Pucallpa y Hospital Amazónico, un 47% refieren tener un nivel de satisfacción alto, 40% refieren un nivel de satisfacción medio y el 13% restante expresaron que su nivel de satisfacción es bajo. Por lo que se concluyó que es primordial resaltar la labor de los profesionales enfermeros quienes vienen desempeñando la mayor parte de las actividades orientadas a mejorar el cuidado de los pacientes adultos mayores según sus posibilidades.

Bastos (2021) en su tesis “*Nivel de Satisfacción de las Madres de Niños Hospitalizados frente a los Cuidados de Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital Regional de Pucallpa*”, el primordial objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital Regional de Pucallpa, 2020. Como resultados se obtuvo que el 69.4% se ubica en el grupo etario de 18 a 25 años, el 30.6% están en el grupo etario de 26 a más años. La investigación concluye que las madres expresaron un nivel de satisfacción intermedia con tendencia a un nivel completo, en las siguientes dimensiones: elementos tangibles 59.7%, fiabilidad 56.6%, capacidad de respuesta 53.2%, seguridad 56.5% y finalmente en dimensión empatía 59.7%.

Panduro y Chávez (2021) en su tesis “*El derecho a la salud pública y la protección social en el Hospital Regional de Pucallpa 2020*”, como objetivo se planteó determinar el tipo de relación existente entre el derecho a la salud pública y la protección social en el Hospital Regional de Pucallpa 2020. Entre los resultados se encontró que respecto a la variable el derecho a la salud, un 31,67% de los encuestados manifestaron que lo ejercen casi siempre, mientras que el 23,33% casi nunca, 16,67% lo ejercen siempre, y 15% nunca lo ejerció. Por parte de la variable protección social;

un 32.50% de los pacientes encuestados refirió que casi nunca lo percibe; un 20% percibe que siempre goza de la protección social, el 18.33% nunca se sintió protegido, y el 15.83% opinó que lo ha percibido casi siempre. Se llegó a concluir que existe una relación significativa entre el derecho a la salud pública y la protección social en el Hospital Regional de Pucallpa, durante el año 2020.

### **3.2. Bases teóricas**

#### **Variable 1: Gestión corporativa**

Incluye a los esfuerzos y acciones que se orientan hacia la mejora de la productividad y la competitividad de ciertas empresas y/o instituciones. Optimizar la gestión institucional pasa por no solo pretender o tratar de mejorar al momento de hacer las cosas; sino poder hacerlas con la corrección debida por lo cual resulta necesario lograr reconocer aquellos factores que tienen mayor influencia sobre el éxito o el logro de mejores resultados en la gestión. La gestión corporativa realiza sus esfuerzos para garantizar que la oferta cubra por lo menos la demanda vigente de las diferentes actividades o productos de la institución, generándose procedimientos que impliquen menores costos y que beneficien a un mayor número de consumidores, produciéndose de esa manera el incremento constante de la productividad en el personal de la institución. En un contexto global de tales características, con mercados muy cambiantes, se ha convertido en necesidad imperiosa el tener la capacidad de desarrollar tecnologías de información y comunicaciones (TIC) para poder encaminarlas a un desenvolvimiento en escenarios cada vez más complejos.

Las empresas deben asumir el desafío de modificar y adaptar la gestión empresarial, para competir con éxito en el mercado cambiante, competitivo y flexible. (Condori, Elmo J. ,2017, p.8).

La gestión corporativa se define como aquella que cautela las funciones y responsabilidades de la empresa en base a las leyes vigentes y los documentos de gestión corporativa. Incluye los aspectos de: gestión por procesos, gestión laboral, gestión financiera y gestión compartida (Pineda y Cortés, 2018).

**Variable 2: Calidad de servicio de salud:**

El concepto de calidad referido al sector salud posee diversas definiciones e interpretaciones en la vasta literatura existente. Algunas de estas son:

"Desempeño adecuado (de acuerdo con las normas) en las intervenciones consideradas seguras, que están al alcance de las sociedades en cuestión y que tiene la capacidad de producir un impacto en la mortalidad, morbilidad, discapacidad y malnutrición".

"La calidad de la atención técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención provista logre el balance más favorable de riesgos y beneficios".

"La calidad es hacer lo correcto de la manera correcta la primera vez, y hacerlo mejor la vez siguiente, con las limitaciones de los recursos existentes y con la satisfacción de la comunidad".

Contextualizado a nuestro entorno cercano, calidad implica brindar una respuesta efectiva a las distintas situaciones sanitarias problemáticas que afectan a la población en general y ciertos individuos en particular, incluyendo necesariamente la satisfacción de los pacientes, el bienestar de las familias que hacen uso de los servicios de salud. Resulta particularmente importante el trabajo de sensibilización del personal, no sólo en el afán de mejorar la calidad, sino de poder comprender el por qué y para qué se crearon, qué se persigue brindando tales servicios y qué fines se persiguen. Es fundamental poder trabajar en equipos multidisciplinarios que incluyan a todos: profesionales, técnicos, administrativos, auxiliares, residentes y facultativos, y organizar el trabajo de tal manera que se facilite la interrelación entre los distintos servicios y así poder mejorar la calidad de atención a los pacientes. Es primordial fomentar la responsabilidad acerca de los propios resultados, promoviendo el conocimiento al interior de la organización y destacando la relevancia de todos sus integrantes, para que ello se transfiera como una mejor atención a los pacientes. De esta forma, las atenciones serán exitosas y lograrán mejores resultados.

Resulta de vital importancia mejorar la información, especialmente la forma de obtenerla y analizarla. Ya que la tecnología viene a ser un apoyo a la gestión de la mejora de la información. Contando con los datos pertinentes, puede disminuirse la cantidad de errores y contar con información veraz y útil para el desenvolvimiento de la institución. Resulta muy importante conservar adecuadamente los equipos de cómputo en condiciones óptimas, aunque no se requiere tecnología de punta y si se cuenta con el suficiente personal debidamente capacitado. En casi todos los casos, una deficiencia tecnológica o mala praxis de cualquiera de los equipos podría modificar los resultados de los análisis clínicos trayendo como consecuencia intervenciones médicas que no corresponden al correcto tratamiento de la enfermedad o la dolencia de los pacientes; más que un tema técnico, esto constituye una posible deficiencia en la gestión institucional cuyas causas o motivaciones generalmente están relacionadas con la desidia o la corrupción.

La calidad de servicios mide el grado de discrepancia existente entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la efectividad, oportunidad, seguridad y responsabilidad con la que se brindó el servicio requerido (Espinoza y Agurto, 2020).

#### Bases Conceptuales

##### **Dimensión Gestión por Procesos**

Según Cegarra y Martínez (2014) define “La gestión por procesos como la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos, siendo definidos estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado” (p.156).

##### **Dimensión Gestión Laboral**

Según Jara, Asmat, Alberca y Medina (2018) define la gestión laboral “Como el manejo de personal que permite estructurar, simplificar y automatizar todos los procesos relacionados con los recursos humanos: nómina, reclutamiento, ausencias, permisos, capacitación, planificación de personal, etc.” (p. 750).



### **Dimensión Gestión Financiera**

Según Huacchillo, Ramos y Pulache (2020) explica que la gestión financiera “Es el proceso contable donde se registran las transacciones y ajuste, con la finalidad de informar financieramente a la gerencia, accionistas o usuarios sobre el desempeño financiero del negocio, fundamentalmente en su rentabilidad y liquidez” (p. 360).

### **Dimensión Gestión Compartida**

Según Alderete, Ortega, Bello y Naranjo (2019) explica la gestión compartida como “Un modelo y filosofía de management que contempla la innovación como un asunto de todos. Y así todos los trabajadores; o en su mayoría contempla la innovación como un asunto estratégico que tiene que suceder también desde abajo” (p.150).

### **Dimensión Efectividad**

Según Rojas, Jaimes y Valencia (2017) define la efectividad como “La expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos” (p.11).

### **Dimensión Oportunidad**

Según García (2008) define la oportunidad como “Ideas o invenciones para alcanzar fines económicos, creencias acerca de lo favorable de estos y acciones para implementarlos, también es lo conveniente de un contexto y a la confluencia de un espacio y un periodo temporal apropiada para obtener un provecho o cumplir un objetivo”.

### **Dimensión Seguridad**

Según Montero (2013) define la seguridad como “La forma de garantizar que los individuos estén expuestos lo menos posibles a los peligros lo que lleva a la implementación de procedimientos de control, coacción y coerción en torno a la salud, el crimen, así como el combate a las conductas antisociales y la defensa frente a

amenazas externas al Estado, identificadas principalmente en la acción de otros Estados” (p. 220).

### **Dimensión Responsabilidad**

Según Escudero, Velasco y Palmera (2018) explica la responsabilidad como “Un valor del ser humano, que se caracteriza por la capacidad del individuo de actuar de la manera correcta y comprometerse con propósitos conjuntos” (p. 495).

**Adaptación al cambio:** “Es la manera en que las organizaciones hacen frente a la creciente necesidad de ajustarse y reaccionar a los complejos y dinámicos cambios del entorno; respondiendo con flexibilidad a las nuevas circunstancias de los mercados” (Pineda y Cortés, 2018, p.5).

**Calidad centrada en el desarrollo local:** “Es el proceso integral de ampliación de oportunidades para individuos y comunidades territorialmente organizadas, de pequeña y mediana escala, así como la movilización completa de sus capacidades y recursos para un beneficio común” (Monge y Macías, 2016).

**Desarrollo de liderazgo:** “Es el proceso de mejorar la capacidad de un individuo para desempeñar un papel de liderazgo dentro de una organización” (Aguirre, Serrano y Sotomayor, 2017, p. 190).

**Eficiencia:** “Es el criterio económico que revela la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, energía y tiempo” (Rojas, Jaimes y Valencia, 2018, p.11).

**Enfermedades crónicas:** “Son aquéllas que van degradando física y/o mentalmente a quienes las padecen, provocan un desequilibrio y afectan a los órganos y tejidos” (Ledón, 2011, p. 490).

**Equidad:** “Es la ausencia de diferencias evitables, injustas o remediabiles entre grupos de personas debido a sus circunstancias sociales, económicas, demográficas o geográficas” (Formichella, 2011, p. 20).

**Flexibilidad:** “Es la capacidad de una articulación o de un grupo de articulaciones para realizar movimientos con la máxima amplitud posible sin brusquedad y sin provocar ningún daño” (Echevarría, Govea y Arancibia, 2013, p. 2300).

**Institucional:** “Es la capacidad de la entidad para implementar su plan estratégico, a través de los presupuestos institucionales que abarque el mismo, mediante los planes operativos anuales” (Carrasco y García, 2018, p. 23).

**Mejora continua:** “Es un proceso basado en el trabajo en equipo y orientado a la acción, que promulga que el camino de mejora hacia la perfección es propiedad y debe ser conducido por todos los individuos de la organización” (Esquivel, León y Castellanos, 2017, p. 60).

**Operaciones Financieras:** “Es un instrumento que permite realizar intercambios de capitales financieros disponibles en diferentes momentos del tiempo” (Zeledón, 2018).

**Proceso de planificación:** “Es el proceso de establecer metas y elegir medios para alcanzar dichas metas” (Zeledón, 2018).

**Procesos continuos:** “Es cuando su línea de producción no se detiene en ningún momento durante un período de tiempo concreto” (Zeledón, 2018).

**Recursos Financieros:** “son los activos, bienes o conjunto de elementos disponibles en una entidad, destinados a sufragar los gastos indispensables para su funcionamiento” (García y López, 2014, p. 5).

**Salud ambiental:** “Son aquellos aspectos de la salud y enfermedad humanas que son determinados por factores ambientales” (Trejo, 2013, p. 58).

**Salud ocupacional:** “Es la protección de las vidas y el bienestar físico de los trabajadores mediante la eliminación o control de los riesgos en el ambiente de trabajo o en el sistema de trabajo en el que operan los trabajadores” (Trejo, 2013, p. 55).

**Servicio al ciudadano:** “Es el punto principal de interacción virtual entre la comunidad y el Ministerio de Educación Nacional, el cual le permite a los ciudadanos radicar y consultar sus requerimientos en línea asociados con el sector y los servicios que presta la entidad” (Guzmán, 2016, p. 54).

**Toma de decisiones:** “Es el proceso de seleccionar un curso de acción entre varias alternativas, para enfrentar un problema o aprovechar una oportunidad” (Zapata, Sigala y Mirabal, 2016, p. 41).

## CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

### 4.1. **Ámbito de estudio**

El ámbito de acción se encuentra ubicado en Pucallpa, capital de la región Ucayali, en la provincia de Coronel Portillo, distrito de Callería. Que corresponde al Hospital Regional de Pucallpa.

Metodológicamente se enmarcó en el desarrollo científico, hipotético, referido a las variables de investigación en el Hospital Regional de Pucallpa.

### 4.2. **Tipo y nivel de investigación**

#### 4.2.1. **Tipo de investigación**

La tipología del presente estudio de investigación Hernández, Fernández y Baptista (2014), en el esquema general o marco estratégico se identifica tres eventos:

- En función a la ocurrencia de los hechos, el presente estudio fue de tipo **prospectivo** ya que utilizó información de acuerdo a los criterios del investigador y luego se analizaron los datos transcurridos en un determinado tiempo.
- En base a la secuencia y periodo de estudio, la presente investigación fue **transversal**, encontrando su razón en el tiempo, porque se pretende a ver la cohorte en el proceso de la investigación.

Referente al nivel de análisis y alcance de los resultados, el tipo de investigación fue aplicada, porque se pretendió solucionar problemas organizacionales referido a la Gestión Corporativa y la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa.

#### 4.2.2. *Nivel de investigación*

Según Ñaupas et al. (2014) “los estudios de nivel correlacional se utilizan cuando se quiere establecer el grado de correlación o de asociación entre una variable y otra variable, que no sean dependientes una de la otra”.

La investigación se ubica en el nivel correlacional, debido a que se pretende establecer la relación de variables, es decir como la Gestión Corporativa se relaciona con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa.

### 4.3. Población y muestra

#### 4.3.1. Descripción de la Población

Según Ríos (2017), la población es el: “conjunto o la totalidad de un grupo de elementos, casos u objetos que se quiere investigar” (p.89).

La población del presente estudio estuvo comprendida por 659 servidores nombrados, personal CAS y contrato por locación del Hospital Regional De Pucallpa. (N= 659).

#### Tabla 2

*Cuadro de servidores nombrados, personal CAS y contrato por locación del Hospital Regional De Pucallpa*

GRUPOS OCUPACIONALES	SUB TOTAL
Nombrados ley 276	429
CAS	219
Locación de servicios	11
TOTAL	659

FUENTE: DIRECCION DE PERSONAL HRP.

#### 4.3.2. Muestra y Método de Muestreo

En la definición de la muestra Arias y Covinos (2021) mencionan que “es un subconjunto o parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo” (p. 79).

El muestreo en el estudio actual fue simplemente aleatorio y se utilizó lo siguiente para determinar el tamaño de la muestra, la fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{(N - 1) * d^2 + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

N : Tamaño de la población	: 659
Z : Valor crítico asociado al nivel de confianza (95%)	: 1.96
p : Probabilidad de aceptación (50%)	: 0.5
q : Probabilidad de rechazo (50%)	: 0.5
d : Error de estimación (5%)	: 0.05
<b>n</b> : Tamaño de la muestra	

$$n = \frac{659 * (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(659 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{659 * 3.8416 * 0.25}{658 * 0.0025 + 3.8416 * 0.25} = 243$$

Por lo tanto, el presente estudio se enfocó a 243 servidores nombrados, personal CAS y contrato por locación del Hospital Regional De Pucallpa.

**Tabla 3**

*Cuadro de servidores nombrados, personal CAS y contrato por locación del Hospital Regional De Pucallpa*

GRUPOS OCUPACIONALES	SUB TOTAL
Nombrados Ley 276	159
CAS	81
Locación de servicios	3
<b>TOTAL</b>	<b>243</b>

FUENTE: DIRECCION DE PERSONAL HRU.

### 4.3.3. Criterios de Inclusión y Exclusión

#### 4.3.3.1. Criterios de Inclusión

- Trabajadores registrados en la entidad en el periodo 2021- 2022.

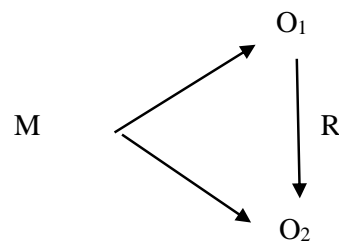
#### 4.3.3.2. Criterios de Exclusión

- Trabajadores registrados en la entidad antes del periodo 2021- 2022.

### 4.4. Diseño de investigación

Según Arias y Covinos (2021) “en los diseños no experimentales no hay estímulos o condiciones experimentales a las que se sometan las variables de estudio, los sujetos del estudio son evaluados en su contexto natural sin alterar ninguna situación”

En el presente estudio se planteó como diseño de investigación al no experimental, puesto que las variables no estuvieron sujetas a manipulación alguna. Por otro lado, concordante con la hipótesis: La Gestión Corporativa se relaciona de manera directa y significativa con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa. El diseño de investigación es el diseño correlacional, según el siguiente esquema:



M: Muestra.

O<sub>1</sub> y O<sub>2</sub>: Indican las observaciones o mediciones realizadas para cada una de las variables.

R: posible correlación entre las variables



## **4.5. Técnicas e Instrumentos**

### **4.5.1. Técnicas**

Para Arias (2012), la encuesta es “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”

La técnica que se utilizó en el presente estudio es la encuesta, puesto que se buscó obtener información relevante de la muestra sobre la problemática abordada.

### **4.5.2. Instrumentos**

Según Sánchez, Reyes y Mejía (2018) el cuestionario “es un instrumento de formato escrito a manera de interrogatorio, en donde se obtiene información acerca de las variables a investigar, el cual puede aplicarse de forma presencial, o indirecta, a través del internet”

El instrumento principal que se utilizó fue el cuestionario, lo que me permitió recabar información de primera línea en función de las variables de investigación, contenidas en base a los indicadores, permitiendo el cumplimiento de los objetivos, para la prueba de hipótesis y conclusiones respectivamente.

#### **4.5.2.1. Validación de los Instrumentos para la Recolección de Datos**

La validación, se realizó mediante una evaluación y opinión de cinco jueces especialistas en el área temático y de investigación, ellos conocedores de las teorías científicas y la metodología de la investigación.

#### **4.5.2.2. Confiabilidad de los Instrumentos para la Recolección de Datos**

Se utilizo el proceso de validación de instrumentos, y la asesoría de un metodólogo experto en instrumentos de investigación.

## **4.6. Técnicas para el Procedimiento y Análisis de Datos**

En primera instancia la aplicación del instrumento, por equipos de trabajo en este caso mi persona directamente, apoyado de dos colegas especializados en aplicación de instrumentos, luego se inició con la distribución por cantidad para su respectiva aplicación.

La tabulación de datos se hizo en primera instancia mediante el conteo manual, luego de ello se organizó en una hoja resumen en función a las preguntas, para ser alimentadas a los cuadros elaborados en Excel.

Se utilizó la estadística elemental o básica a través de tablas y figuras estadísticas, por otra parte, se aplicó la prueba de normalidad para determinar la significancia y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para calcular el grado de correlación entre las variables.

#### **4.7. Aspectos Éticos**

Se respetó las normas éticas de la investigación científica, así como las Normas de Redacción respectivamente, en este caso la Norma de Redacción de la Asociación de Psicólogos de América. APA. De igual manera se tuvo en consideración los aspectos éticos, se utilizaron el consentimiento informado.

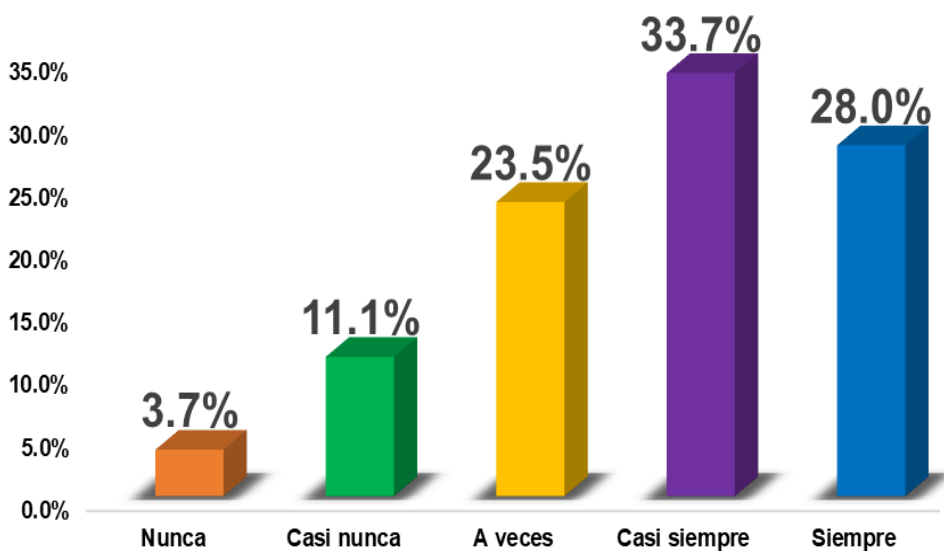
## CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 5.1. Análisis descriptivo

**Tabla 1. ¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa se ha flexibilizado en las atenciones aplicando la gestión por procesos?**

Escala	Número	%
Nunca	9	3.7%
Casi nunca	27	11.1%
A veces	57	23.5%
Casi siempre	82	33.7%
Siempre	68	28.0%
Total	243	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia.



**Gráfico 1. ¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa se ha flexibilizado en las atenciones aplicando la gestión por procesos?**

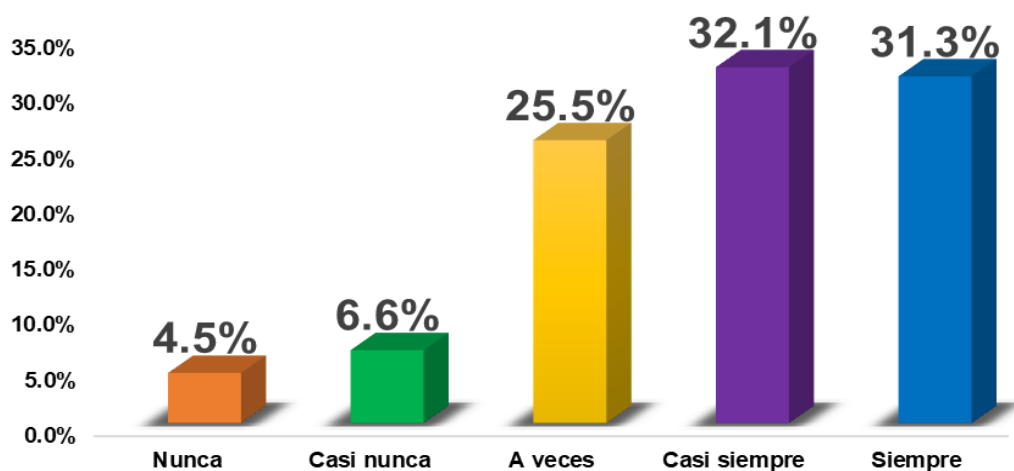
Fuente: Aplicación de encuesta. Elaboración Propia

**Análisis e interpretación:** De los 243 servidores encuestados, el 61.7% (150 servidores) señalaron que casi siempre y siempre el Hospital Regional de Pucallpa se ha flexibilizado en las atenciones aplicando la gestión por procesos; mientras que el 23.5% (57 servidores) señalaron que solo a veces sucede eso; y el 14.8% (36 servidores) señala que casi nunca y nunca ocurre ese tipo de flexibilización en la atención.

**Tabla 2. ¿Considera que el Hospital Regional de Pucallpa se adaptó en cuestión de avances tecnológicos para una mejor atención?**

Escala	Número	%
Nunca	11	4.5%
Casi nunca	16	6.6%
A veces	62	25.5%
Casi siempre	78	32.1%
Siempre	76	31.3%
Total	243	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia.



**Gráfico 2. ¿Considera que el Hospital Regional de Pucallpa se adaptó en cuestión de avances tecnológicos para una mejor atención?**

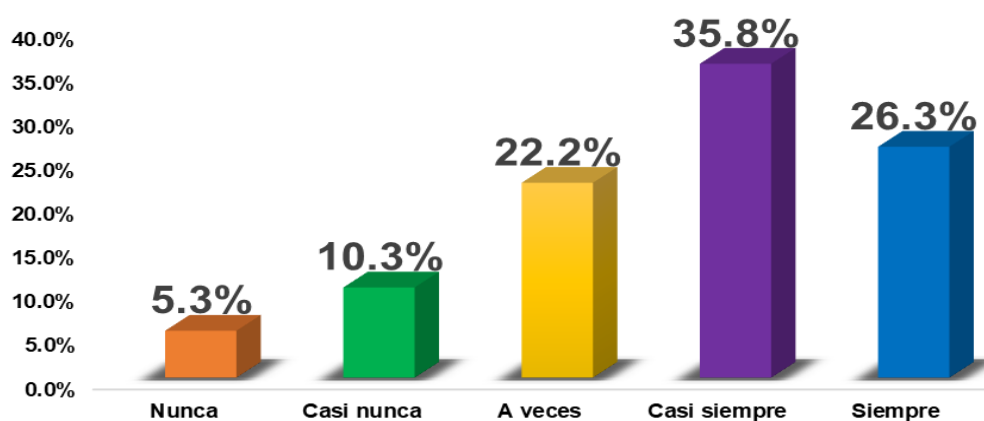
Fuente: Aplicación de encuesta. Elaboración Propia

**Análisis e interpretación:** De los 243 servidores encuestados, el 63.4% (154 servidores) considera que casi siempre y siempre el Hospital Regional de Pucallpa se adaptó en cuestión de avances tecnológicos para una mejor atención; mientras que el 25.5% (62 servidores) señalaron que solo a veces sucede eso; y el 11.1% (27 servidores) señala que casi nunca y nunca ocurre ese tipo de adaptación relacionada a la tecnología.

**Tabla 3. ¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa tiene ideas para una iniciativa en Gestión del cambio?**

Escala	Número	%
Nunca	13	5.3%
Casi nunca	25	10.3%
A veces	54	22.2%
Casi siempre	87	35.8%
Siempre	64	26.3%
Total	243	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia.



**Gráfico 3. ¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa tiene ideas para una iniciativa en Gestión del cambio?**

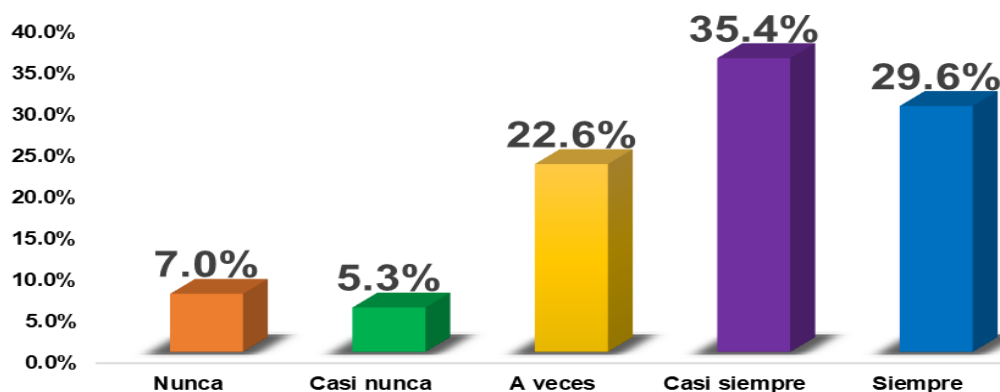
Fuente: Aplicación de encuesta. Elaboración Propia

**Análisis e interpretación:** De los 243 servidores encuestados, el 62.1% (151 servidores) cree que casi siempre y siempre el Hospital Regional de Pucallpa tiene ideas para una iniciativa en Gestión del cambio; mientras que el 22.2% (54 servidores) creen que solo a veces sucede eso; y el 15.6% (38 servidores) señala que casi nunca y nunca ocurre ese tipo ese sipo de sucesos.

**Tabla 4. ¿Considera usted que el Hospital Regional de Pucallpa tiene las implementaciones necesarias para la iniciativa en gestión de cambio?**

Escala	Número	%
Nunca	17	7.0%
Casi nunca	13	5.3%
A veces	55	22.6%
Casi siempre	86	35.4%
Siempre	72	29.6%
Total	243	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia.



**Gráfico 4. ¿Considera usted que el Hospital Regional de Pucallpa tiene las implementaciones necesarias para la iniciativa en gestión de cambio?**

Fuente: Aplicación de encuesta. Elaboración Propia

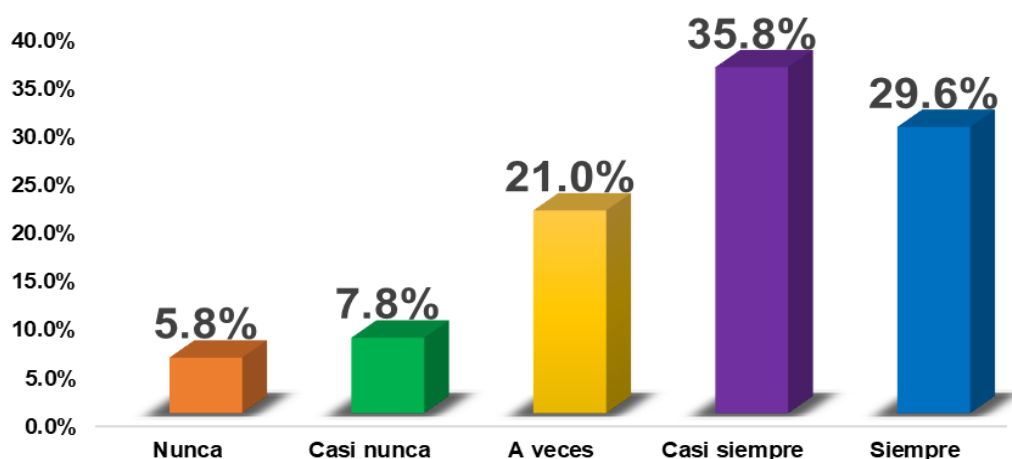
**Análisis e interpretación:** De los 243 servidores encuestados, el 65.0% (158 servidores) considera que casi siempre y siempre el Hospital Regional de Pucallpa

tiene las implementaciones necesarias para la iniciativa en gestión de cambio; mientras que el 22.6% (55 servidores) creen que solo a veces; y el 12.3% (30 servidores) señala que casi nunca y nunca el hospital tiene las implementaciones necesarias para la iniciativa en gestión de cambio.

**Tabla 5. ¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa debe invertir más en la orientación del desarrollo del trabajo en equipo?**

Escala	Número	%
Nunca	14	5.8%
Casi nunca	19	7.8%
A veces	51	21.0%
Casi siempre	87	35.8%
Siempre	72	29.6%
Total	243	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia.



**Gráfico 5. ¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa debe invertir más en la orientación del desarrollo del trabajo en equipo?**

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia.

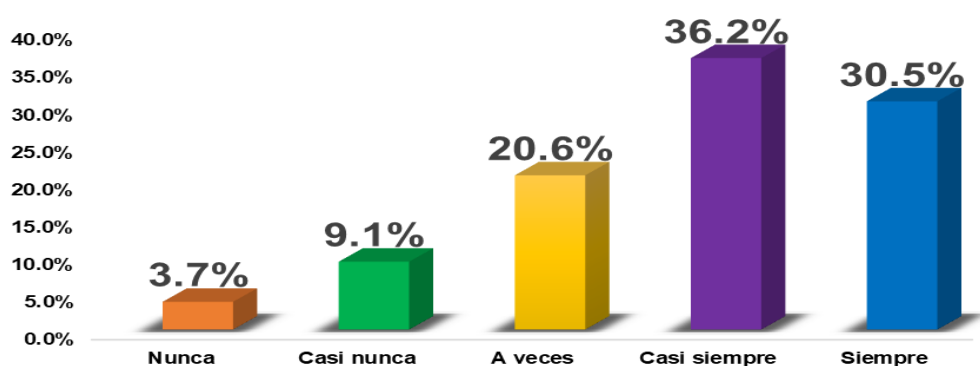
**Análisis e interpretación:** De los 243 servidores encuestados, el 65.4% (159 servidores) cree que casi siempre y siempre que el Hospital Regional de Pucallpa debe

invertir más en la orientación del desarrollo del trabajo en equipo; mientras que el 21.0% (51 servidores) creen que solo a veces; y el 13.6% (33 servidores) señala que casi nunca y nunca el hospital debe invertir más en la orientación del desarrollo del trabajo en equipo.

**Tabla 6. ¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa contiene lo necesario para conlleva con los procesos continuos en sus instalaciones?**

Escala	Número	%
Nunca	9	3.7%
Casi nunca	22	9.1%
A veces	50	20.6%
Casi siempre	88	36.2%
Siempre	74	30.5%
Total	243	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia.



**Gráfico 6. ¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa contiene lo necesario para conlleva con los procesos continuos en sus instalaciones?**

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia.

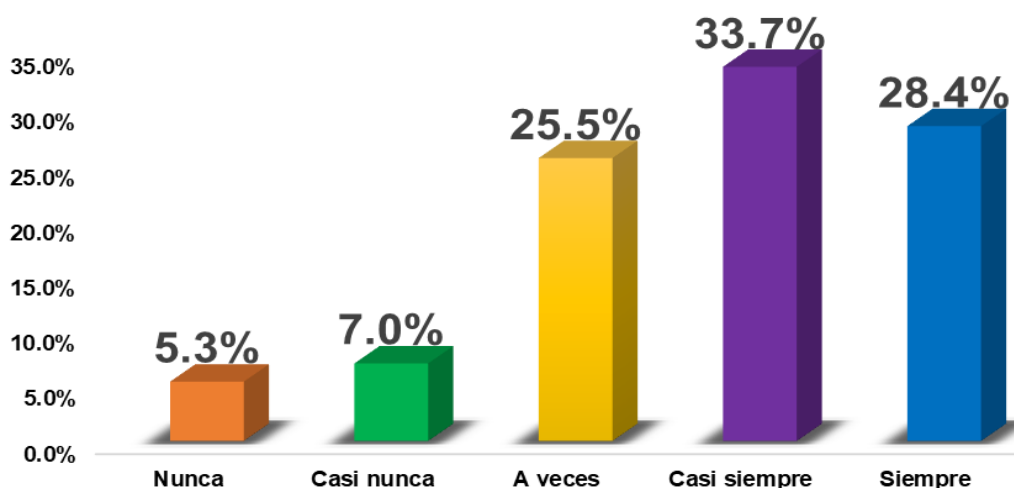


**Análisis e interpretación:** De los 243 servidores encuestados, el 66.7% (162 servidores) cree que casi siempre y siempre que el Hospital Regional de Pucallpa contiene lo necesario para conlleva con los procesos continuos en sus instalaciones; mientras que el 20.6% (50 servidores) creen que solo a veces; y el 12.8% (31 servidores) señala que casi nunca y nunca el hospital contiene lo necesario para conlleva con los procesos continuos en sus instalaciones.

**Tabla 7. ¿Considera usted que están capacitados para cumplir con eficiencia su trabajo asignado?**

Escala	Número	%
Nunca	13	5.3%
Casi nunca	17	7.0%
A veces	62	25.5%
Casi siempre	82	33.7%
Siempre	69	28.4%
Total	243	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia.



**Gráfico 7. ¿Considera usted que están capacitados para cumplir con eficiencia su trabajo asignado?**

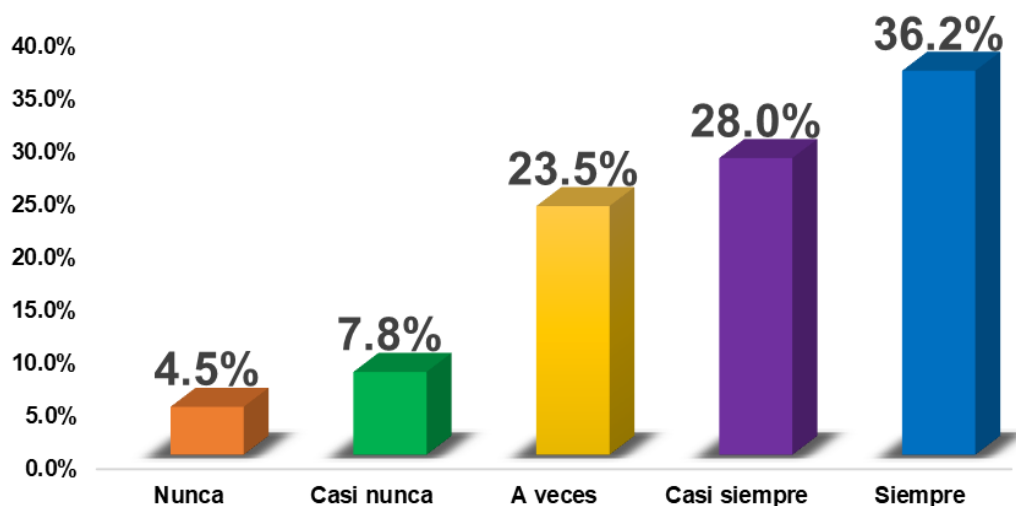
Fuente: Aplicación de encuesta. Elaboración Propia

**Análisis e interpretación:** De los 243 servidores encuestados, el 62.1% (151 servidores) considera que casi siempre y siempre están capacitados para cumplir con eficiencia su trabajo asignado; mientras que el 25.5% (62 servidores) consideran que solo a veces; y el 12.3% (30 servidores) señala que casi nunca y nunca están capacitados para cumplir con eficiencia su trabajo asignado.

**Tabla 8. ¿Considera que las decisiones tomadas en los últimos años han favorecido a nivel positivo tanto como a trabajadores y pacientes?**

Escala	Número	%
Nunca	11	4.5%
Casi nunca	19	7.8%
A veces	57	23.5%
Casi siempre	68	28.0%
Siempre	88	36.2%
Total	243	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia.



**Gráfico 8. ¿Considera que las decisiones tomadas en los últimos años han favorecido a nivel positivo tanto como a trabajadores y pacientes?**

Fuente: Aplicación de encuesta. Elaboración Propia

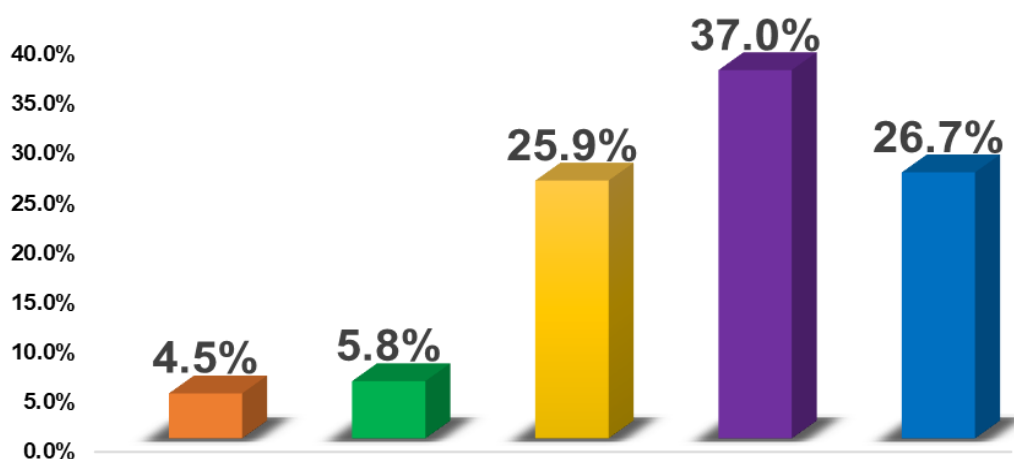
**Análisis e interpretación:** De los 243 servidores encuestados, el 64.2% (156 servidores) considera que casi siempre y siempre que las decisiones tomadas en los últimos años han favorecido a nivel positivo tanto a trabajadores como a pacientes; mientras que el 23.5% (57 servidores) consideran que solo a veces; y el 13.6% (33 servidores) señala que casi nunca y nunca las decisiones tomadas en los últimos años han favorecido a nivel positivo tanto a trabajadores como a pacientes.

**Tabla 9. ¿Cree usted que la toma de decisiones administrativas ha perjudicado a los trabajadores y pacientes del Hospital Regional de Pucallpa?**

Escala	Número	%
Nunca	11	4.5%
Casi nunca	14	5.8%
A veces	63	25.9%
Casi siempre	90	37.0%
Siempre	65	26.7%
Total	243	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia.

**Gráfico 9**



**Gráfico 9. ¿Cree usted que la toma de decisiones administrativas ha perjudicado a los trabajadores y pacientes del Hospital Regional de Pucallpa?**

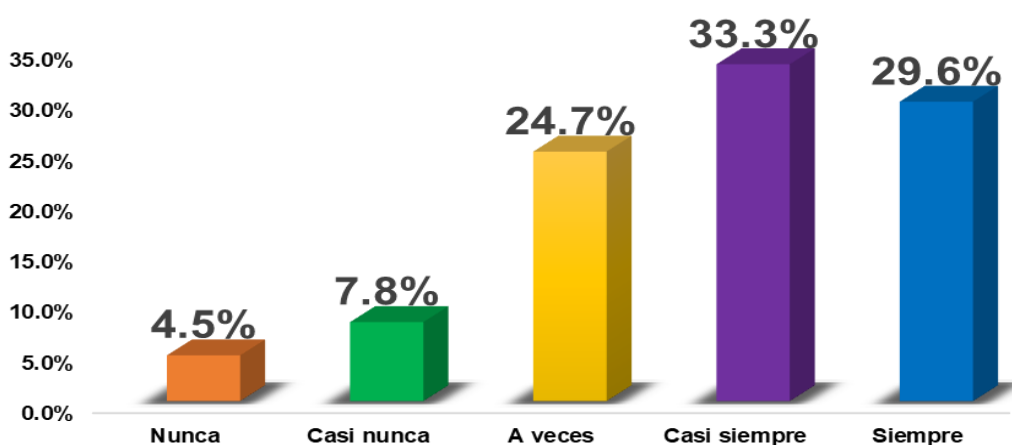
Fuente: Aplicación de encuesta. Elaboración Propia

**Análisis e interpretación:** De los 243 servidores encuestados, el 63.7% (155 servidores) considera que casi siempre y siempre creen que la toma de decisiones administrativas ha perjudicado a los trabajadores y pacientes del Hospital Regional de Pucallpa; mientras que el 25.9% (63 servidores) consideran que solo a veces; y el 10.3% (25 servidores) señala que casi nunca y nunca la toma de decisiones administrativas ha perjudicado a los trabajadores y pacientes del Hospital Regional de Pucallpa.

**Tabla 10. ¿Considera usted que los recursos financieros que entrega el estado son los adecuados para un Hospital Regional?**

Escala	Número	%
Nunca	11	4.5%
Casi nunca	19	7.8%
A veces	60	24.7%
Casi siempre	81	33.3%
Siempre	72	29.6%
Total	243	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia.



**Gráfico 10. ¿Considera usted que los recursos financieros que entrega el estado son los adecuados para un Hospital Regional?**

Fuente: Aplicación de encuesta. Elaboración Propia

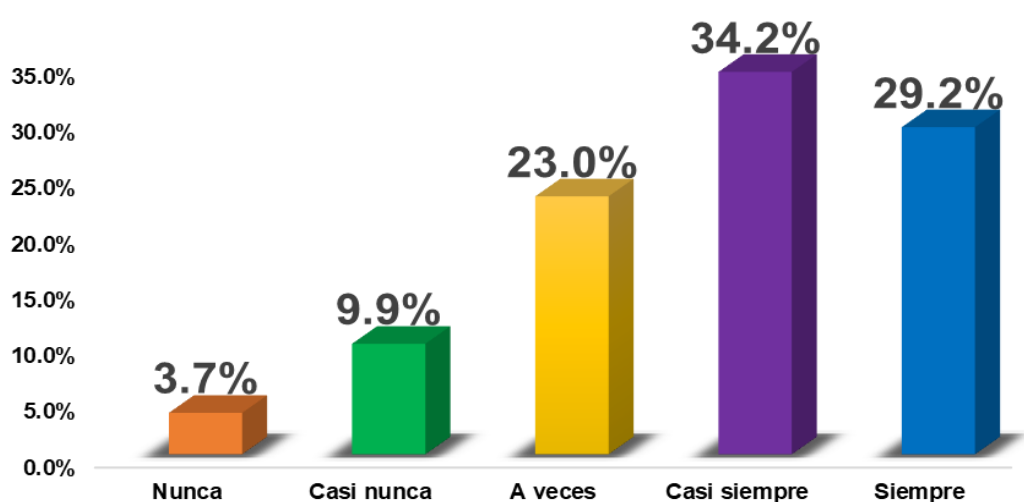
**Análisis e interpretación:** De los 243 servidores encuestados, el 62.9% (153 servidores) considera que casi siempre y siempre que los recursos financieros que entrega el estado son los adecuados para un Hospital Regional; mientras que el 24.7% (60 servidores) consideran que solo a veces; y el 12.3% (30 servidores) señala que casi nunca y nunca consideran que los recursos financieros que entrega el estado son los adecuados para un Hospital Regional.

**Tabla 11. ¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa tiene muchas precariedades por la falta de recursos financieros?**

Escala	Número	%
Nunca	9	3.7%
Casi nunca	24	9.9%
A veces	56	23.0%
Casi siempre	83	34.2%
Siempre	71	29.2%
Total	243	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia.

**Gráfico 11**



**Gráfico 11. ¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa tiene muchas precariedades por la falta de recursos financieros?**

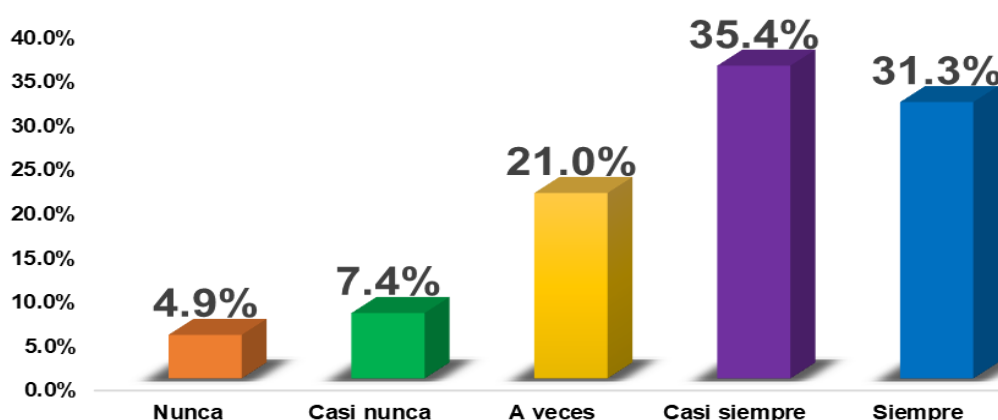
Fuente: Aplicación de encuesta. Elaboración Propia

**Análisis e interpretación:** De los 243 servidores encuestados, el 63.4% (154 servidores) considera que casi siempre y siempre el Hospital Regional de Pucallpa tiene muchas precariedades por falta de recursos financieros; mientras que el 23% (56 servidores) consideran que solo a veces; y el 13.6% (33 servidores) señala que casi nunca y nunca el Hospital Regional de Pucallpa tiene muchas precariedades por falta de recursos financieros.

**Tabla 12. ¿Considera que las operaciones financieras realizadas por la administración tuvieron buenos resultados?**

Escala	Número	%
Nunca	12	4.9%
Casi nunca	18	7.4%
A veces	51	21.0%
Casi siempre	86	35.4%
Siempre	76	31.3%
Total	243	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia.



**Gráfico 12. ¿Considera que las operaciones financieras realizadas por la administración tuvieron buenos resultados?**

Fuente: Aplicación de encuesta. Elaboración Propia

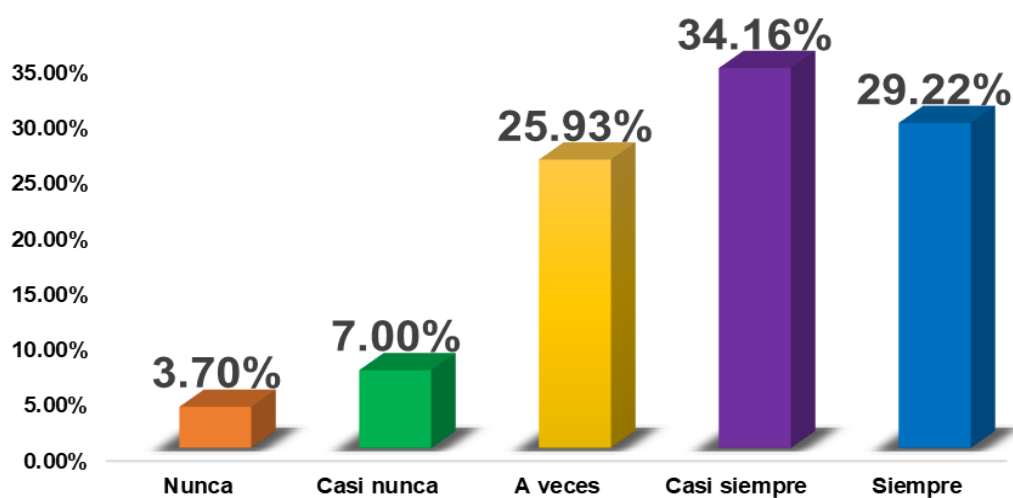
**Análisis e interpretación:** De los 243 servidores encuestados, el 66.7% (162 servidores) considera que casi siempre y siempre las operaciones financieras realizadas por la administración tuvieron buenos resultados; mientras que el 21% (51 servidores) consideran que solo a veces; y el 12.3% (30 servidores) señala que casi nunca y nunca las operaciones financieras realizadas por la administración tuvieron buenos resultados.

**Tabla 13**

**Tabla 13. ¿Cree usted que las operaciones financieras están siendo bien administradas?**

Escala	Número	%
Nunca	9	3.70%
Casi nunca	17	7.00%
A veces	63	25.93%
Casi siempre	83	34.16%
Siempre	71	29.22%
Total	243	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia.



**Gráfico 13. ¿Cree usted que las operaciones financieras están siendo bien administradas?**

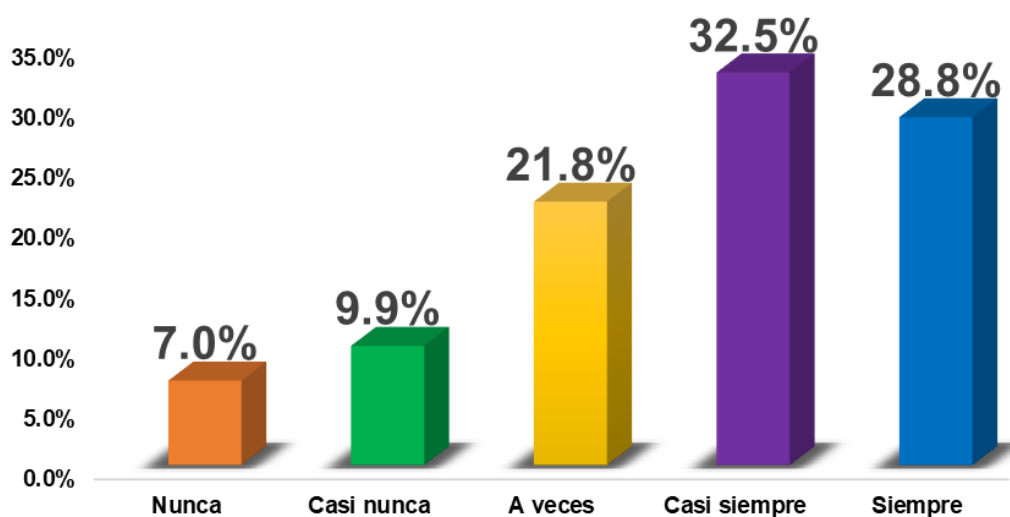
Fuente: Aplicación de encuesta. Elaboración Propia

**Análisis e interpretación:** De los 243 servidores encuestados, el 63.38% (154 servidores) considera que casi siempre y siempre las operaciones financieras están siendo bien administradas; mientras que el 25.93% (63 servidores) consideran que solo a veces; y el 10.7% (26 servidores) señala que casi nunca y nunca las operaciones financieras están siendo bien administradas.

**Tabla 14. ¿Considera usted que los trabajadores tienen una visión clara respecto a los objetivos que desean cumplir?**

Escala	Número	%
Nunca	17	7.0%
Casi nunca	24	9.9%
A veces	53	21.8%
Casi siempre	79	32.5%
Siempre	70	28.8%
Total	243	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia.



**Gráfico 14. ¿Considera usted que los trabajadores tienen una visión clara respecto a los objetivos que desean cumplir?**

Fuente: Aplicación de encuesta. Elaboración Propia

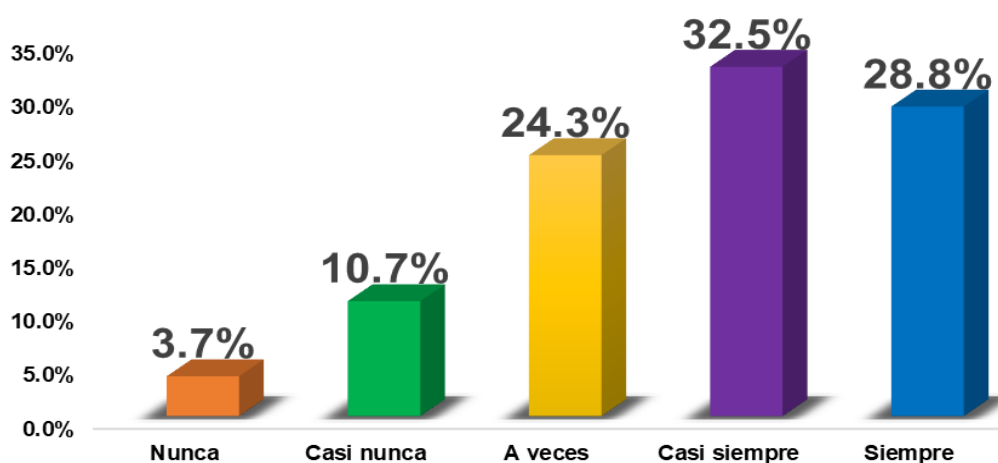


**Análisis e interpretación:** De los 243 servidores encuestados, el 61.3% (149 servidores) considera que casi siempre y siempre los trabajadores tienen una visión clara respecto a los objetivos que desean cumplir; mientras que el 21.8% (53 servidores) consideran que solo a veces; y el 16.9% (41 servidores) señala que casi nunca y nunca los trabajadores tienen una visión clara respecto a los objetivos que desean cumplir.

**Tabla 15. ¿Cree usted que si todos los trabajadores tuvieran una visión clara todas las metas establecidas se cumplirían?**

Escala	Número	%
Nunca	9	3.7%
Casi nunca	26	10.7%
A veces	59	24.3%
Casi siempre	79	32.5%
Siempre	70	28.8%
Total	243	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia.



**Gráfico 15. ¿Cree usted que si todos los trabajadores tuvieran una visión clara todas las metas establecidas se cumplirían?**

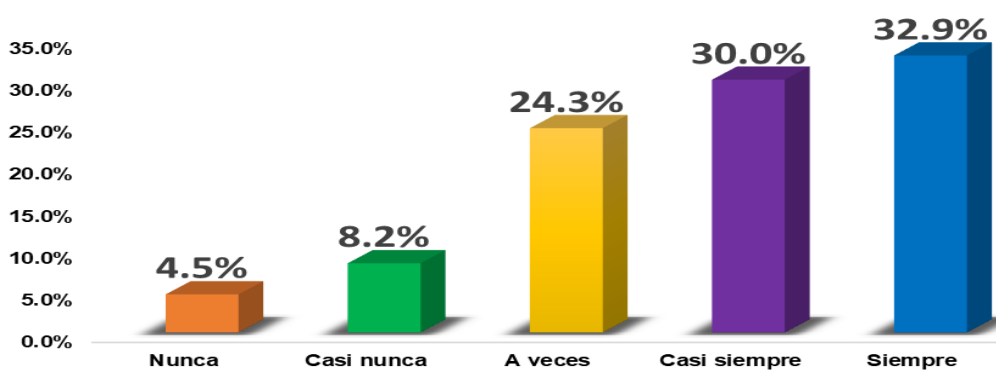
Fuente: Aplicación de encuesta. Elaboración Propia

**Análisis e interpretación:** De los 243 servidores encuestados, el 61.3% (149 servidores) considera que casi siempre y siempre si todos los trabajadores tuvieran una visión clara todas las metas establecidas se cumplirían; mientras que el 24.3% (59 servidores) consideran que solo a veces; y el 14.4% (35 servidores) señala que casi nunca y nunca si todos los trabajadores tuvieran una visión clara todas las metas establecidas se cumplirían.

**Tabla 16 ¿Cree usted que la aplicación de estrategias aplicado por el estado peruano son las adecuadas?**

Escala	Número	%
Nunca	11	4.5%
Casi nunca	20	8.2%
A veces	59	24.3%
Casi siempre	73	30.0%
Siempre	80	32.9%
Total	243	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia.



**Gráfico 16. ¿Cree usted que la aplicación de estrategias aplicado por el estado peruano son las adecuadas?**

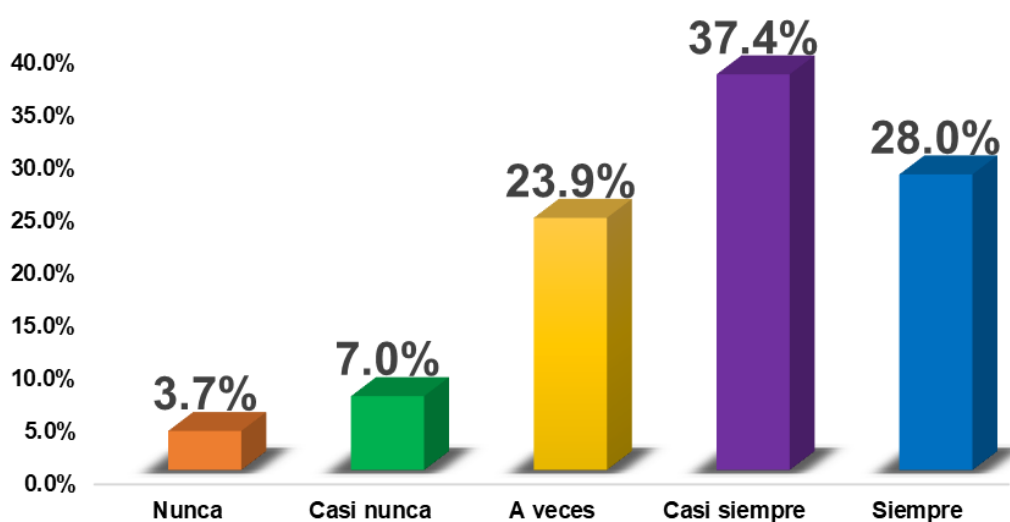
Fuente: Aplicación de encuesta. Elaboración Propia

**Análisis e interpretación:** De los 243 servidores encuestados, el 62.9% (153 servidores) considera que casi siempre y siempre la aplicación de estrategias aplicado por el estado peruano son las adecuadas; mientras que el 24.3% (59 servidores) consideran que solo a veces; y el 12.7% (31 servidores) señala que casi nunca y nunca la aplicación de estrategias aplicado por el estado peruano son las adecuadas.

**Tabla 17. ¿Cree usted que el rendimiento de los trabajadores depende de la aplicación de estrategias?**

Escala	Número	%
Nunca	9	3.7%
Casi nunca	17	7.0%
A veces	58	23.9%
Casi siempre	91	37.4%
Siempre	68	28.0%
Total	243	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia.



**Gráfico 17 ¿Cree usted que el rendimiento de los trabajadores depende de la aplicación de estrategias?**

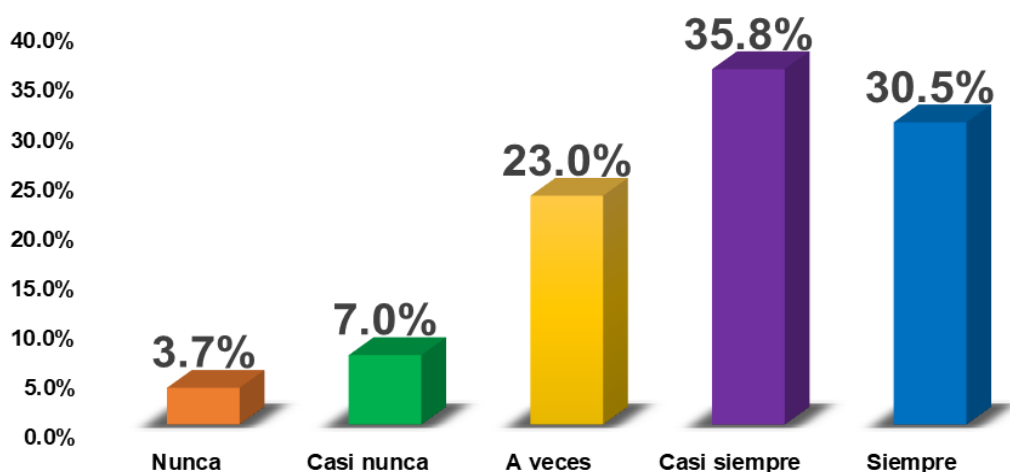
Fuente: Aplicación de encuesta. Elaboración Propia

**Análisis e interpretación:** De los 243 servidores encuestados, el 65.4% (159 servidores) considera que casi siempre y siempre el rendimiento de los trabajadores depende de la aplicación de estrategias; mientras que el 23.9% (58 servidores) consideran que solo a veces; y el 10.7% (26 servidores) señala que casi nunca y nunca el rendimiento de los trabajadores depende de la aplicación de estrategias.

**Tabla 18. ¿Considera usted que el proceso de planificación ayudara siendo indispensable para tener un ambiente laboral exitoso?**

Escala	Número	%
Nunca	9	3.7%
Casi nunca	17	7.0%
A veces	56	23.0%
Casi siempre	87	35.8%
Siempre	74	30.5%
Total	243	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia.



**Gráfico 18. ¿Considera usted que el proceso de planificación ayudara siendo indispensable para tener un ambiente laboral exitoso?**

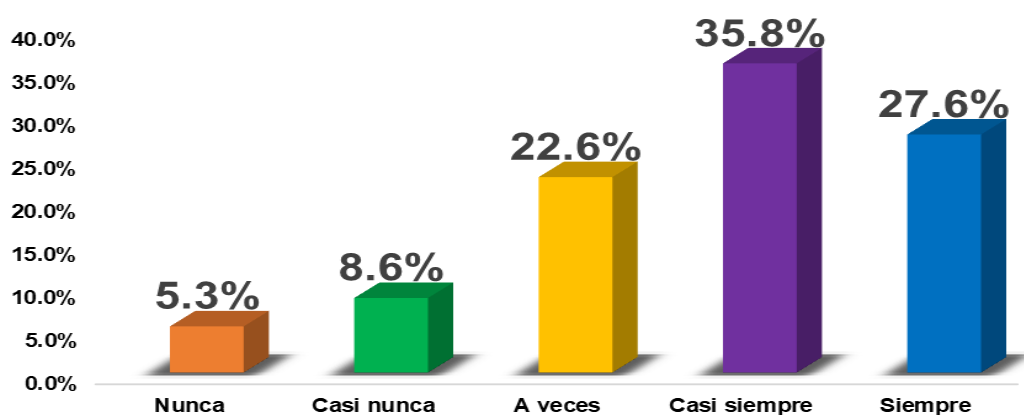
Fuente: Aplicación de encuesta. Elaboración Propia

**Análisis e interpretación:** De los 243 servidores encuestados, el 66.3% (161 servidores) considera que casi siempre y siempre el proceso de planificación ayudara siendo indispensable para un ambiente laboral exitoso; mientras que el 23% (56 servidores) consideran que solo a veces; y el 10.7% (26 servidores) señala que casi nunca y nunca el proceso de planificación ayudara siendo indispensable para un ambiente laboral exitoso.

**Tabla 19. ¿Considera que la efectividad de la calidad del servicio que brinda le permite desarrollar su capacidad de liderazgo?**

Escala	Número	%
Nunca	13	5.3%
Casi nunca	21	8.6%
A veces	55	22.6%
Casi siempre	87	35.8%
Siempre	67	27.6%
Total	243	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia.



**Gráfico 19. ¿Considera que la efectividad de la calidad del servicio que brinda le permite desarrollar su capacidad de liderazgo?**

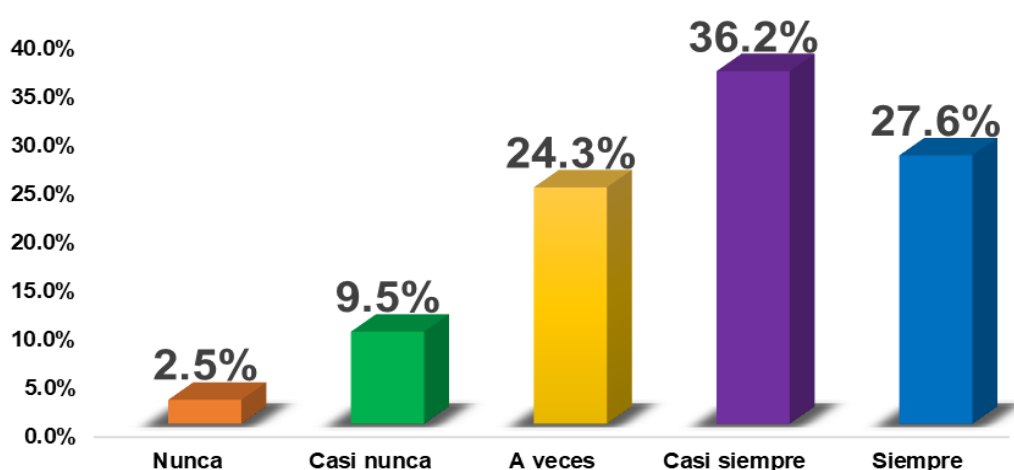
Fuente: Aplicación de encuesta. Elaboración Propia

**Análisis e interpretación:** De los 243 servidores encuestados, el 63.4% (154 servidores) considera que casi siempre y siempre la efectividad de la calidad del servicio que brinda permite desarrollar su capacidad de liderazgo; mientras que el 22.6% (55 servidores) consideran que solo a veces; y el 13.9% (34 servidores) señala que casi nunca y nunca la efectividad de la calidad del servicio que brinda le permite desarrollar su capacidad de liderazgo.

**Tabla 20. ¿Cree usted que el desarrollo del liderazgo es una necesaria dentro de los trabajadores para aumentar la calidad del servicio?**

Escala	Número	%
Nunca	6	2.5%
Casi nunca	23	9.5%
A veces	59	24.3%
Casi siempre	88	36.2%
Siempre	67	27.6%
Total	243	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia.



**Gráfico 20. ¿Cree usted que el desarrollo del liderazgo es una necesaria dentro de los trabajadores para aumentar la calidad del servicio?**

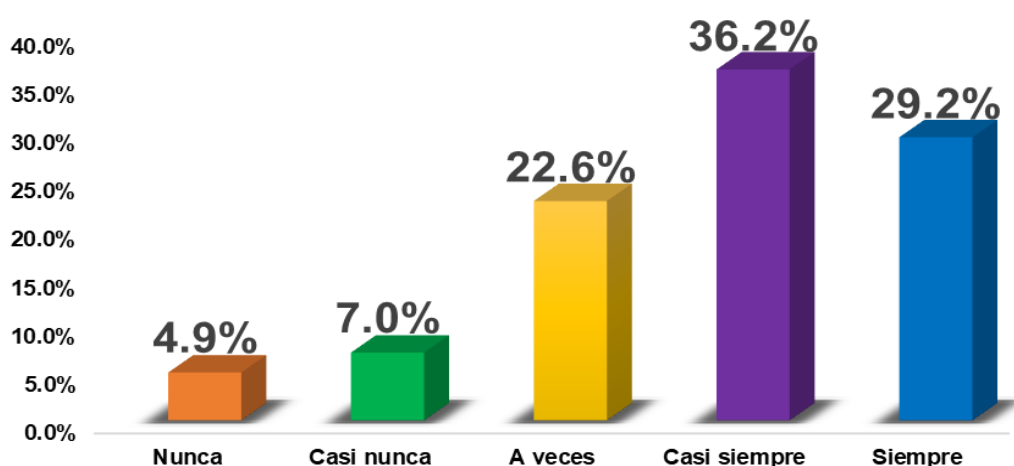
Fuente: Aplicación de encuesta. Elaboración Propia

**Análisis e interpretación:** De los 243 servidores encuestados, el 63.8% (155 servidores) considera que casi siempre y siempre el desarrollo del liderazgo es una necesaria dentro de los trabajadores para aumentar la calidad del servicio; mientras que el 24.3% (59 servidores) consideran que solo a veces; y el 12% (29 servidores) señala que casi nunca y nunca el desarrollo del liderazgo es una necesaria dentro de los trabajadores para aumentar la calidad del servicio.

**Tabla 21. ¿Cree usted que la mejora continua es un recurso importante en caso se quiera solidificar la calidad del servicio que ofrece?**

Escala	Número	%
Nunca	12	4.9%
Casi nunca	17	7.0%
A veces	55	22.6%
Casi siempre	88	36.2%
Siempre	71	29.2%
Total	243	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia.



**Gráfico 21. ¿Cree usted que la mejora continua es un recurso importante en caso se quiera solidificar la calidad del servicio que ofrece?**

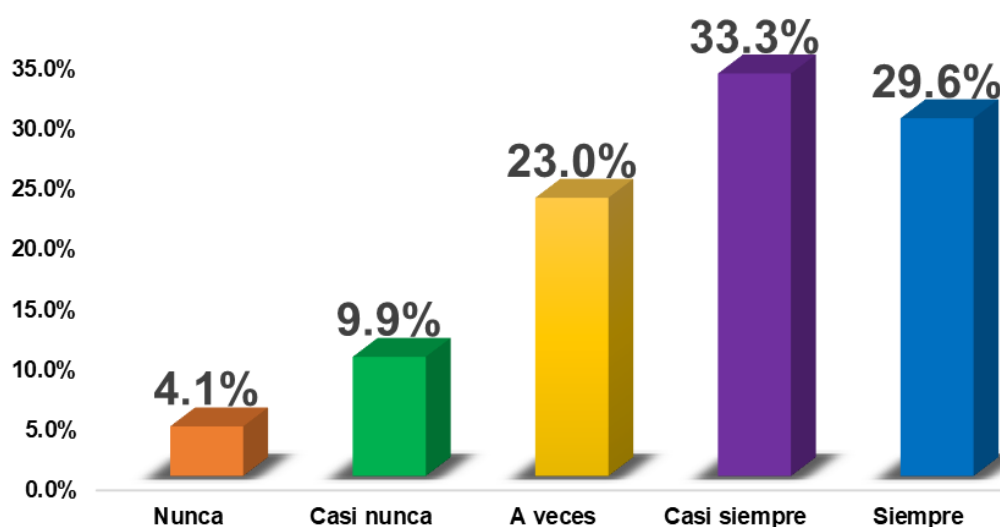
Fuente: Aplicación de encuesta. Elaboración Propia

**Análisis e interpretación:** De los 243 servidores encuestados, el 65.4% (159 servidores) considera que casi siempre y siempre que la mejora continua es un recurso importante en caso se quiera solidificar la calidad del servicio que ofrece; mientras que el 22.6% (55 servidores) consideran que solo a veces; y el 11.9% (29 servidores) señala que casi nunca y nunca que la mejora continua es un recurso importante en caso se quiera solidificar la calidad del servicio que ofrece.

**Tabla 22. ¿Considera que está brindando un buen servicio al ciudadano?**

Escala	Número	%
Nunca	10	4.1%
Casi nunca	24	9.9%
A veces	56	23.0%
Casi siempre	81	33.3%
Siempre	72	29.6%
Total	243	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia.



**Gráfico 22. ¿Considera que está brindando un buen servicio al ciudadano?**

Fuente: Aplicación de encuesta. Elaboración Propia

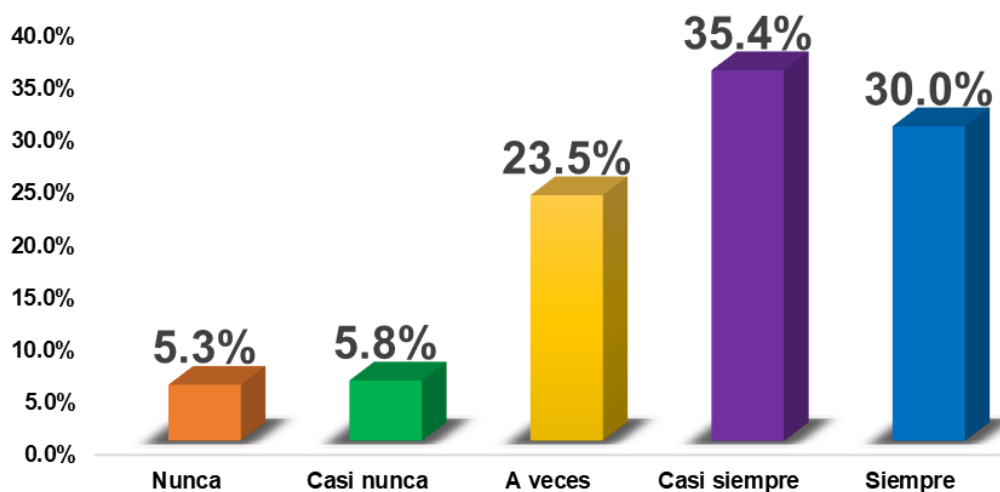


**Análisis e interpretación:** De los 243 servidores encuestados, el 62.9% (153 servidores) considera que casi siempre y siempre están brindando un buen servicio al ciudadano; mientras que el 23% (56 servidores) consideran que solo a veces; y el 14% (34 servidores) señala que casi nunca y nunca están brindando un buen servicio al ciudadano.

**Tabla 23. ¿Los trabajadores muestran cierta equidad al momento de brindar su servicio?**

Escala	Número	%
Nunca	13	5.3%
Casi nunca	14	5.8%
A veces	57	23.5%
Casi siempre	86	35.4%
Siempre	73	30.0%
Total	243	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia.



**Gráfico 23. ¿Los trabajadores muestran cierta equidad al momento de brindar su servicio?**

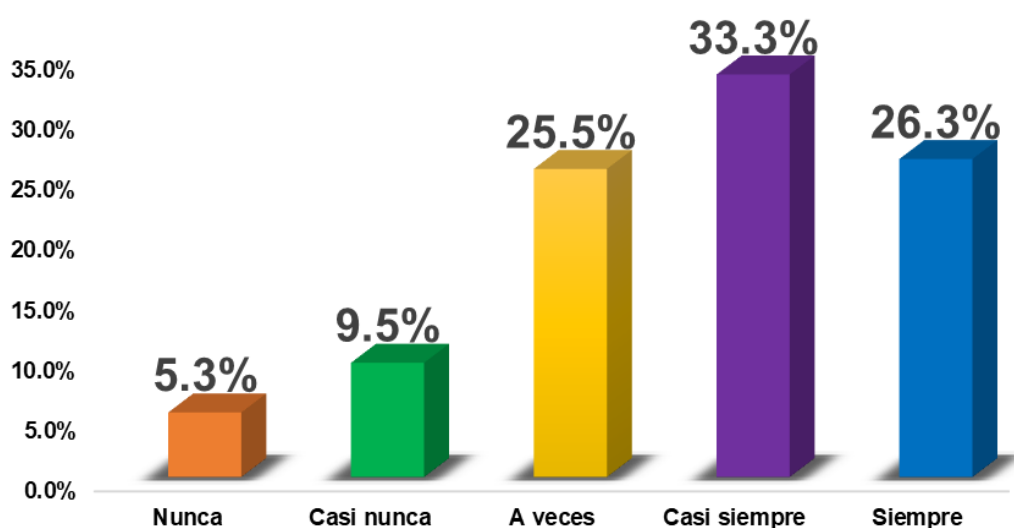
Fuente: Aplicación de encuesta. Elaboración Propia

**Análisis e interpretación:** De los 243 servidores encuestados, el 65.4% (159 servidores) considera que casi siempre y siempre los trabajadores muestran cierta equidad al momento de brindar su servicio; mientras que el 23.5% (57 servidores) consideran que solo a veces; y el 11.1% (27 servidores) señala que casi nunca y nunca los trabajadores muestran cierta equidad al momento de brindar su servicio.

**Tabla 24. ¿Considera que la calidad de servicio es una tarea de mejora continua?**

Escala	Número	%
Nunca	13	5.3%
Casi nunca	23	9.5%
A veces	62	25.5%
Casi siempre	81	33.3%
Siempre	64	26.3%
Total	243	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia



**Gráfico 24. ¿Considera que la calidad de servicio es una tarea de mejora continua?**

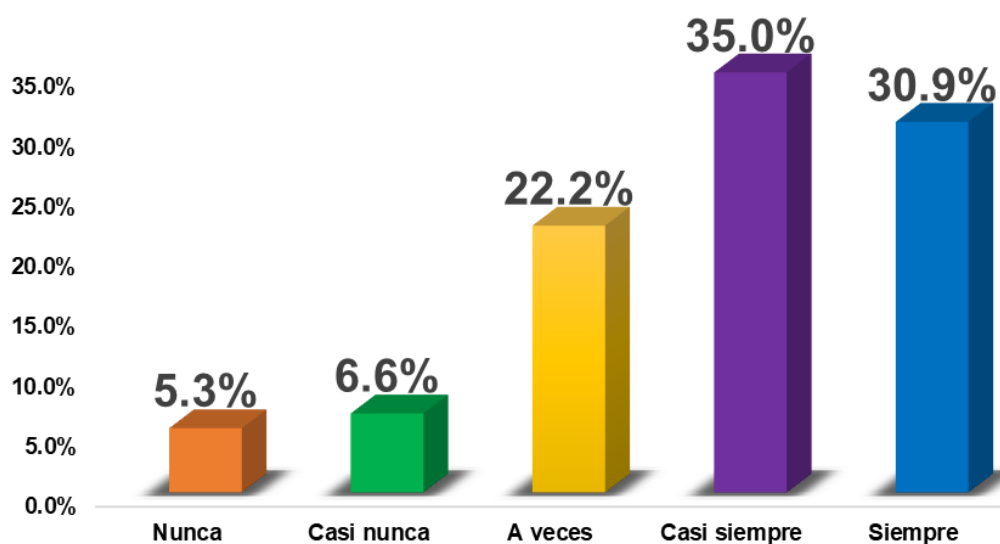
Fuente: Aplicación de encuesta. Elaboración Propia

**Análisis e interpretación:** De los 243 servidores encuestados, el 59.6% (145 servidores) considera que casi siempre y siempre la calidad de servicio es una tarea de mejora continua; mientras que el 25.5% (62 servidores) consideran que solo a veces; y el 14.8% (36 servidores) señala que casi nunca y nunca la calidad de servicio es una tarea de mejora continua.

**Tabla 25. ¿Cree usted que la capacitación constante de los trabajadores aumenta la calidad de sus servicios?**

Escala	Número	%
Nunca	13	5.3%
Casi nunca	16	6.6%
A veces	54	22.2%
Casi siempre	85	35.0%
Siempre	75	30.9%
Total	243	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia.



**Gráfico 25. ¿Cree usted que la capacitación constante de los trabajadores aumenta la calidad de sus servicios?**

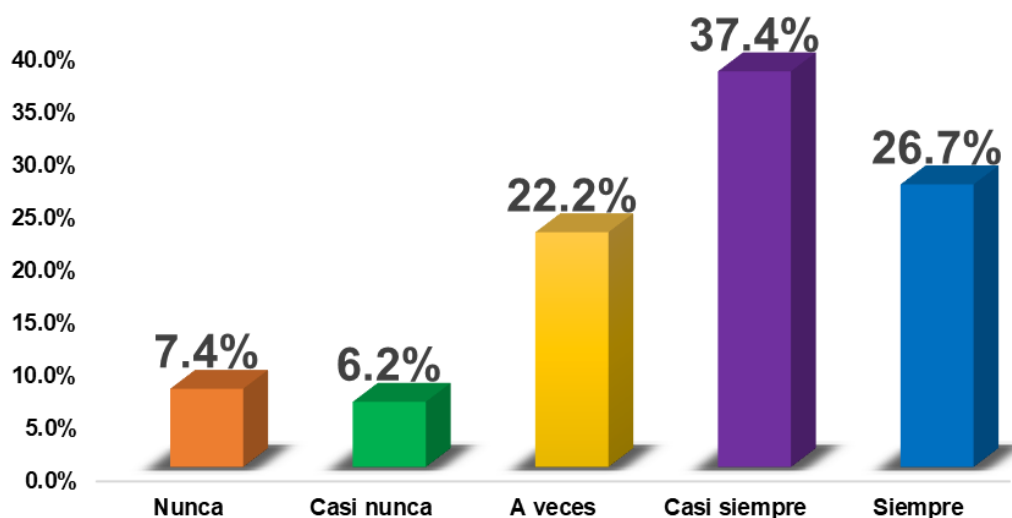
Fuente: Aplicación de encuesta. Elaboración Propia

**Análisis e interpretación:** De los 243 servidores encuestados, el 65.9% (160 servidores) considera que casi siempre y siempre la capacitación constante de los trabajadores aumenta la calidad de sus servicios; mientras que el 22.2% (54 servidores) consideran que solo a veces; y el 11.9% (29 servidores) señala que casi nunca y nunca la capacitación constante de los trabajadores aumenta la calidad de sus servicios.

**Tabla 26. ¿Considera que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad centrada en la población?**

Escala	Número	%
Nunca	18	7.4%
Casi nunca	15	6.2%
A veces	54	22.2%
Casi siempre	91	37.4%
Siempre	65	26.7%
Total	243	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia.



**Gráfico 26. ¿Considera que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad centrada en la población?**

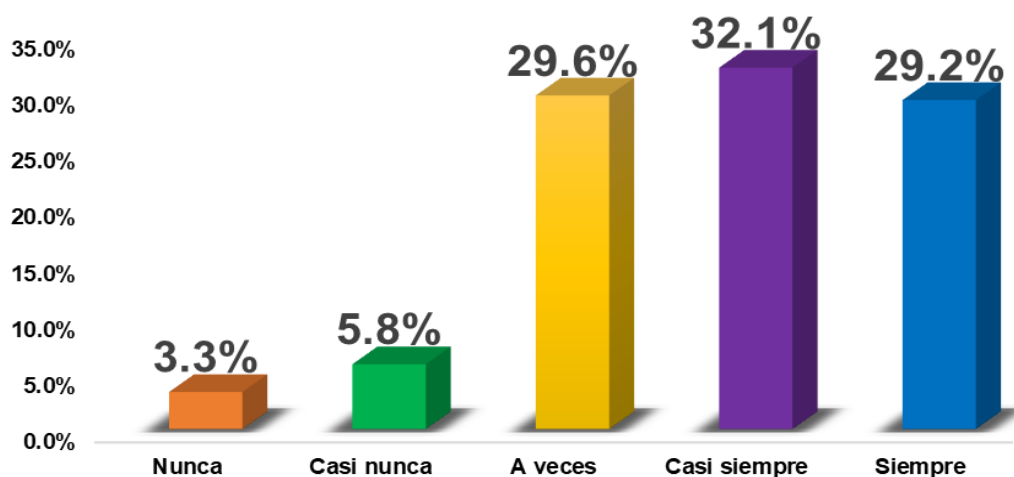
Fuente: Aplicación de encuesta. Elaboración Propia

**Análisis e interpretación:** De los 243 servidores encuestados, el 64.1% (156 servidores) considera que casi siempre y siempre los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad centrada en la población; mientras que el 22.2% (54 servidores) consideran que solo a veces; y el 13.6% (33 servidores) señala que casi nunca y nunca los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad centrada en la población.

**Tabla 27. ¿Considera que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad centrada en el paciente y ciudadano?**

Escala	Número	%
Nunca	8	3.3%
Casi nunca	14	5.8%
A veces	72	29.6%
Casi siempre	78	32.1%
Siempre	71	29.2%
Total	243	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia.



**Gráfico 27. ¿Considera que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad centrada en el paciente y ciudadano?**

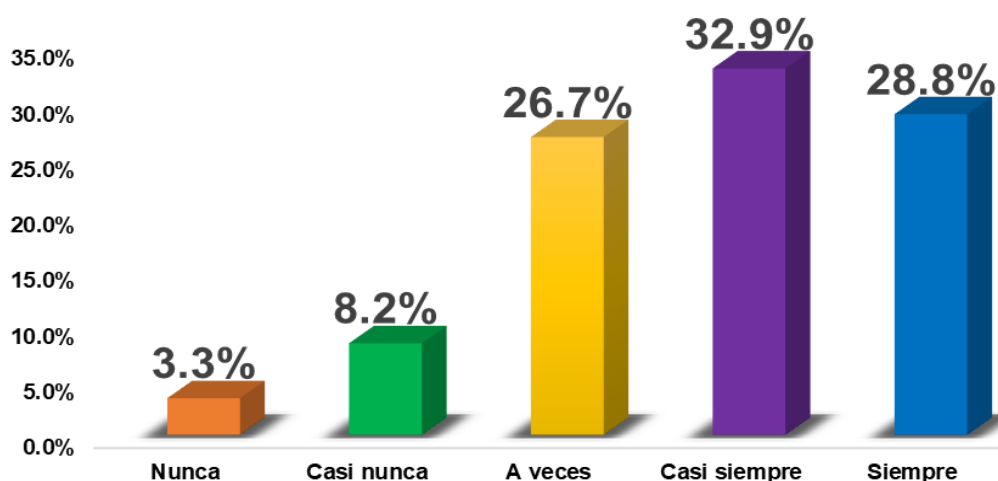
Fuente: Aplicación de encuesta. Elaboración Propia

**Análisis e interpretación:** De los 243 servidores encuestados, el 61.3% (149 servidores) considera que casi siempre y siempre los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad centrada en el paciente y ciudadano; mientras que el 29.6% (72 servidores) consideran que solo a veces; y el 9.1% (22 servidores) señala que casi nunca y nunca los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad centrada en el paciente y ciudadano.

**Tabla 28. ¿Considera que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad centrada en el desarrollo local?**

Escala	Número	%
Nunca	8	3.3%
Casi nunca	20	8.2%
A veces	65	26.7%
Casi siempre	80	32.9%
Siempre	70	28.8%
Total	243	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia.



**Gráfico 28. ¿Considera que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad centrada en el desarrollo local?**

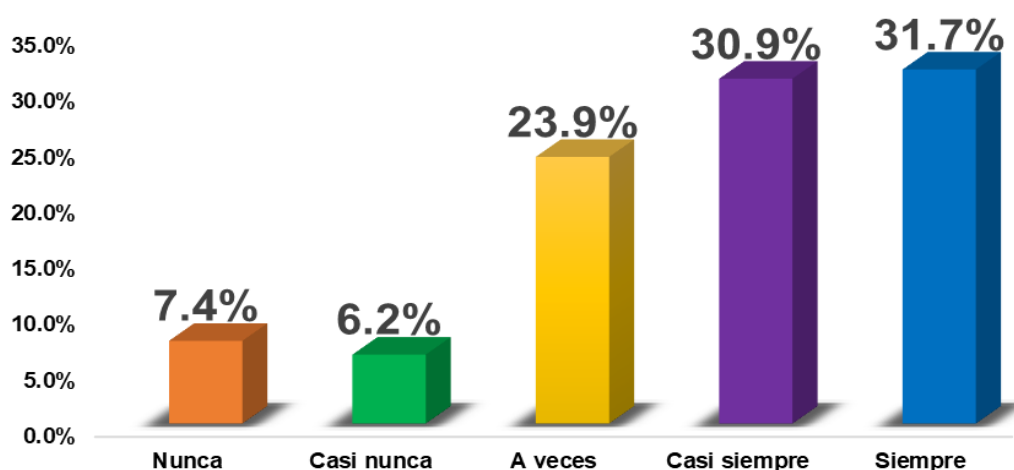
Fuente: Aplicación de encuesta. Elaboración Propia

**Análisis e interpretación:** De los 243 servidores encuestados, el 61.7% (150 servidores) considera que casi siempre y siempre los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad centrada en el desarrollo local; mientras que el 26.7% (65 servidores) consideran que solo a veces; y el 11.5% (28 servidores) señala que casi nunca y nunca los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad centrada en el desarrollo local.

**Tabla 29. ¿Cree usted que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad de los beneficios de salud al ciudadano?**

Escala	Número	%
Nunca	18	7.4%
Casi nunca	15	6.2%
A veces	58	23.9%
Casi siempre	75	30.9%
Siempre	77	31.7%
Total	243	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia.



**Gráfico 29 ¿Cree usted que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad de los beneficios de salud al ciudadano?**

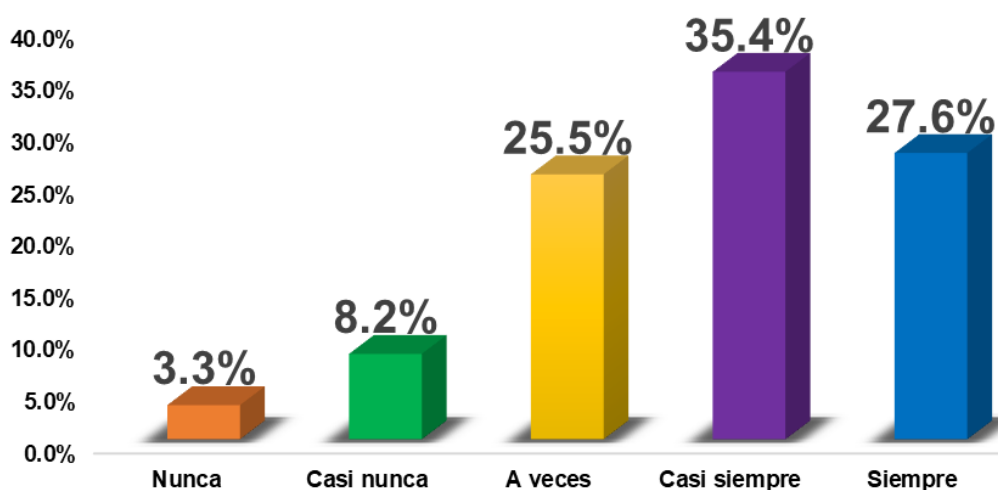
Fuente: Aplicación de encuesta. Elaboración Propia

**Análisis e interpretación:** De los 243 servidores encuestados, el 62.6% (152 servidores) considera que casi siempre y siempre los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad de los beneficios de salud al ciudadano; mientras que el 23.9% (58 servidores) consideran que solo a veces; y el 13.6% (33 servidores) señala que casi nunca y nunca los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad de los beneficios de salud al ciudadano.

**Tabla 30. ¿Los trabajadores muestran estar comprometidos con su trabajo?**

Escala	Número	%
Nunca	8	3.3%
Casi nunca	20	8.2%
A veces	62	25.5%
Casi siempre	86	35.4%
Siempre	67	27.6%
Total	243	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia.



**Gráfico 30. ¿Los trabajadores muestran estar comprometidos con su trabajo?**

Fuente: Aplicación de encuesta elaboración Propia



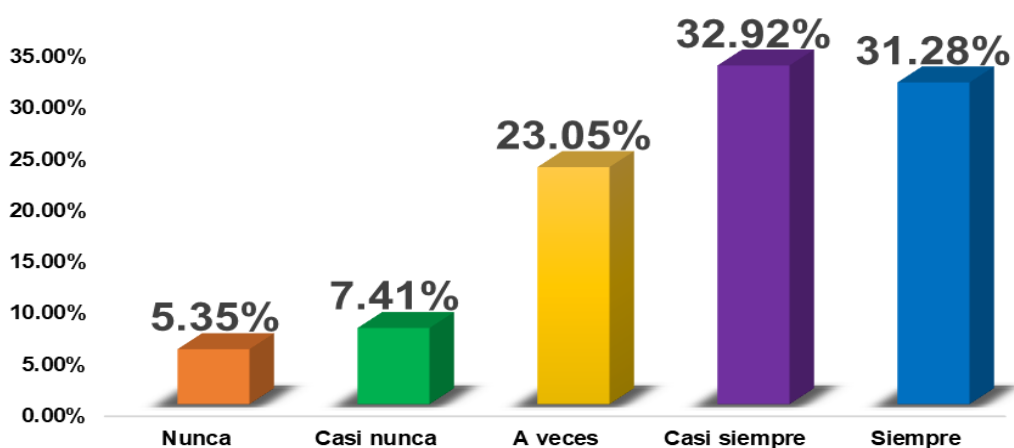
**Análisis e interpretación:** De los 243 servidores encuestados, el 63% (153 servidores) considera que casi siempre y siempre los trabajadores muestran estar comprometidos con su trabajo; mientras que el 25.5% (62 servidores) consideran que solo a veces; y el 11.5% (28 servidores) señala que casi nunca y nunca los trabajadores muestran estar comprometidos con su trabajo.

**Tabla 31. ¿Cree usted que el compromiso de los servidores es un recurso primordial para aumentar la calidad del servicio?**

Escala	Número	%
Nunca	13	5.35%
Casi nunca	18	7.41%
A veces	56	23.05%
Casi siempre	80	32.92%
Siempre	76	31.28%
Total	243	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia.

**Gráfico 31**



**Gráfico 31. ¿Cree usted que el compromiso de los servidores es un recurso primordial para aumentar la calidad del servicio?**

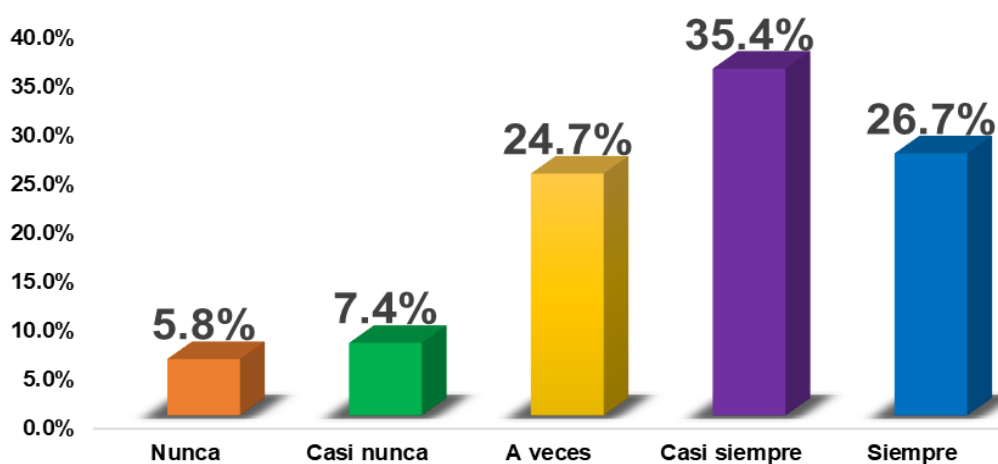
Fuente: Aplicación de encuesta elaboración Propia

**Análisis e interpretación:** De los 243 servidores encuestados, el 64.2% (156 servidores) considera que casi siempre y siempre el compromiso de los servidores es un recurso primordial para aumentar la calidad del servicio; mientras que el 23.05% (56 servidores) consideran que solo a veces; y el 12.76% (31 servidores) señala que casi nunca y nunca el compromiso de los servidores es un recurso primordial para aumentar la calidad del servicio.

**Tabla 32. ¿Considera que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad en salud ambiental?**

Escala	Número	%
Nunca	14	5.8%
Casi nunca	18	7.4%
A veces	60	24.7%
Casi siempre	86	35.4%
Siempre	65	26.7%
Total	243	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia.



**Gráfico 32. ¿Considera que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad en salud ambiental?**

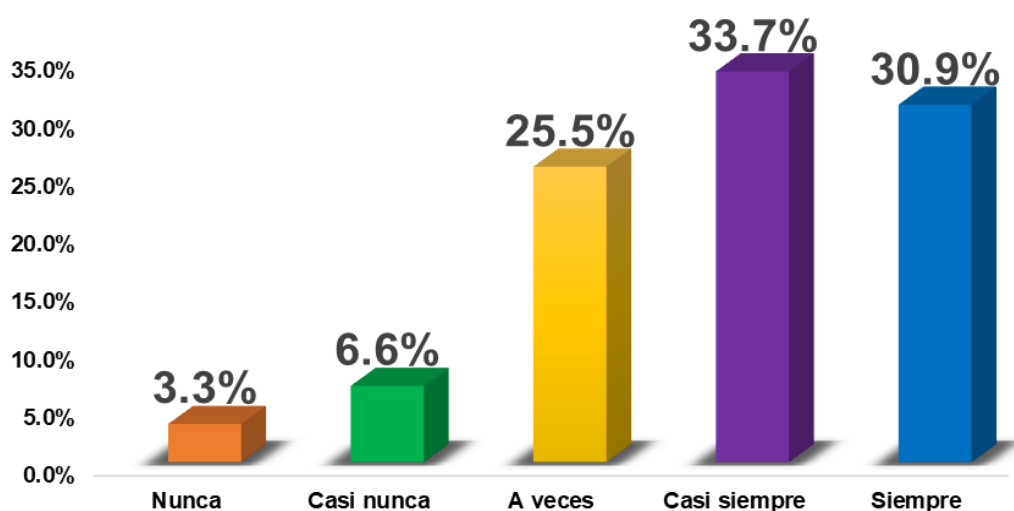
Fuente: Aplicación de encuesta elaboración Propia

**Análisis e interpretación:** De los 243 servidores encuestados, el 62.1% (151 servidores) considera que casi siempre y siempre los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad en salud ambiental; mientras que el 24.7% (60 servidores) consideran que solo a veces; y el 13.2% (32 servidores) señala que casi nunca y nunca los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad en salud ambiental.

**Tabla 33. ¿Usted cree que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de la salud ocupacional que ofrecen los servicios de la entidad?**

Escala	Número	%
Nunca	8	3.3%
Casi nunca	16	6.6%
A veces	62	25.5%
Casi siempre	82	33.7%
Siempre	75	30.9%
Total	243	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia.



**Gráfico 33. ¿Usted cree que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de la salud ocupacional que ofrecen los servicios de la entidad?**

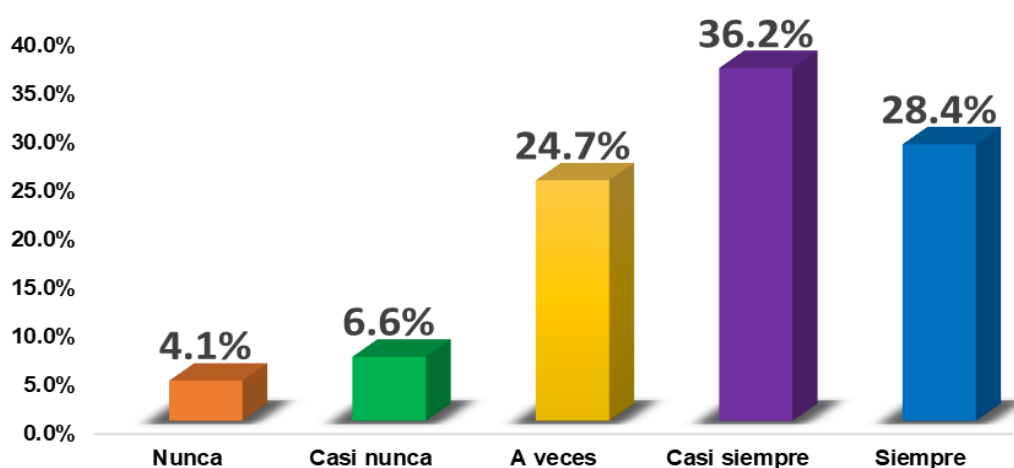
Fuente: Aplicación de encuesta elaboración Propia

**Análisis e interpretación:** De los 243 servidores encuestados, el 64.6% (157 servidores) considera que casi siempre y siempre los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de la salud ocupacional que ofrecen los servicios de la entidad; mientras que el 25.5% (62 servidores) consideran que solo a veces; y el 9.9% (24 servidores) señala que casi nunca y nunca los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de la salud ocupacional que ofrecen los servicios de la entidad.

**Tabla 34. ¿Cree usted que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de los servicios relacionados a las enfermedades materno infantil?**

Escala	Número	%
Nunca	10	4.1%
Casi nunca	16	6.6%
A veces	60	24.7%
Casi siempre	88	36.2%
Siempre	69	28.4%
Total	243	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia.



**Gráfico 34. ¿Cree usted que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de los servicios relacionados a las enfermedades materno infantil?**

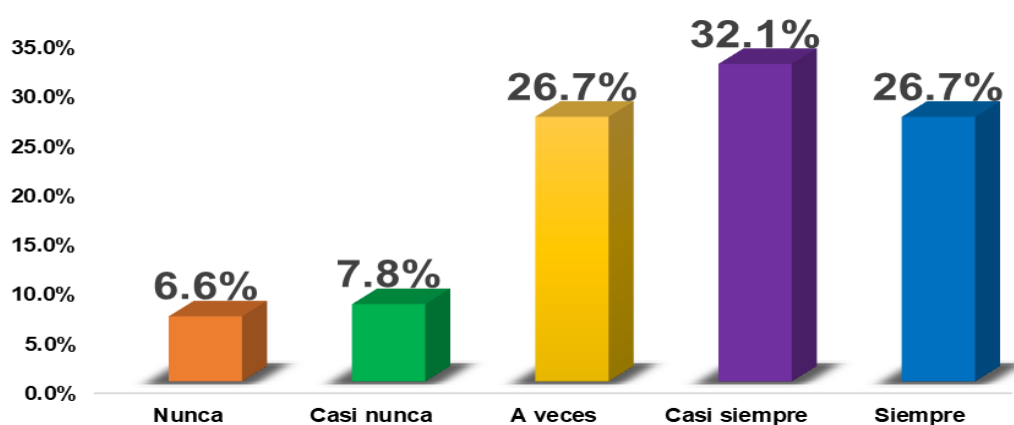
Fuente: Aplicación de encuesta elaboración Propia

**Análisis e interpretación:** De los 243 servidores encuestados, el 64.6% (157 servidores) considera que casi siempre y siempre los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de los servicios relacionados a las enfermedades materno infantil; mientras que el 24.7% (60 servidores) consideran que solo a veces; y el 10.7% (26 servidores) señala que casi nunca y nunca los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de los servicios relacionados a las enfermedades materno infantil.

**Tabla 35. ¿Cree usted que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de los servicios relacionados a las enfermedades crónicas?**

Escala	Número	%
Nunca	16	6.6%
Casi nunca	19	7.8%
A veces	65	26.7%
Casi siempre	78	32.1%
Siempre	65	26.7%
Total	243	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia.



**Gráfico 35. ¿Cree usted que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de los servicios relacionados a las enfermedades crónicas?**

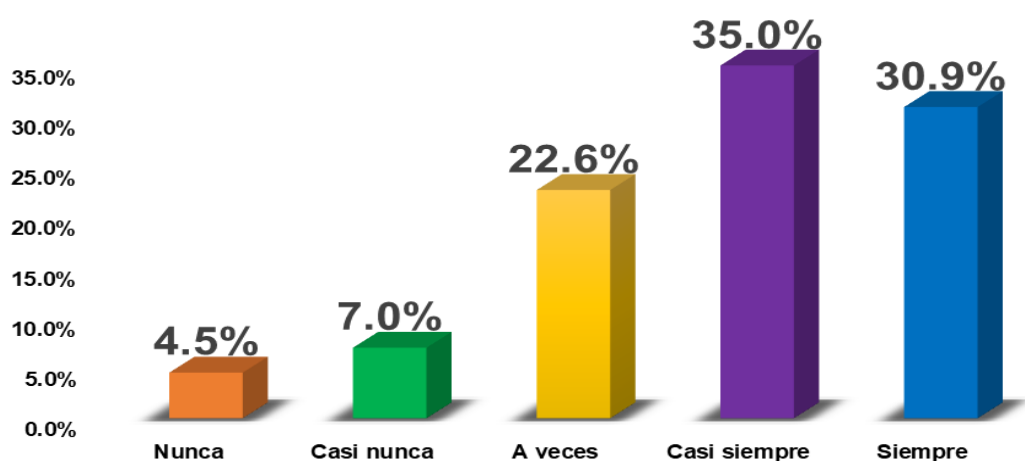
Fuente: Aplicación de encuesta elaboración Propia

**Análisis e interpretación:** De los 243 servidores encuestados, el 58.8% (143 servidores) considera que casi siempre y siempre los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de los servicios relacionados a las enfermedades crónicas; mientras que el 26.7% (65 servidores) consideran que solo a veces; y el 14.4% (35 servidores) señala que casi nunca y nunca los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de los servicios relacionados a las enfermedades crónicas.

**Tabla 36. ¿Cree usted que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de las responsabilidades institucionales?**

Escala	Número	%
Nunca	11	4.5%
Casi nunca	17	7.0%
A veces	55	22.6%
Casi siempre	85	35.0%
Siempre	75	30.9%
Total	243	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia.



**Gráfico 36. ¿Cree usted que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de las responsabilidades institucionales?**

Fuente: Aplicación de encuesta elaboración Propia

**Análisis e interpretación:** De los 243 servidores encuestados, el 65.9% (160 servidores) considera que casi siempre y siempre los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de las responsabilidades institucionales; mientras que el 22.6% (55 servidores) consideran que solo a veces; y el 11.5% (28 servidores) señala que casi nunca y nunca los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de las responsabilidades institucionales.

## 5.2. Prueba de Hipótesis

Previamente, para determinar el grado de correlación entre las variables, se usó al coeficiente de correlación Rho Spearman, dado que nos basamos en el pensamiento que sostienen Hernández, Fernández y Baptista (2014), quienes sostienen que “el Coeficiente Rho de Spearman es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal; los individuos o unidades de la muestra pueden ordenarse por rangos” (p.322)

**Tabla 37. Interpretación de los valores del coeficiente Rho Spearman**

Valor del coeficiente Rho ( $\rho$ ) de Spearman	Nivel de correlación
-1	Negativa perfecta
$-0.9 \leq \rho \leq -0.99$	Negativa muy alta
$-0.7 \leq \rho \leq -0.89$	Negativa alta
$-0.4 \leq \rho \leq -0.69$	Negativa moderada
$-0.2 \leq \rho \leq -0.39$	Negativa baja
$-0.01 \leq \rho \leq -0.19$	Negativa muy baja
0	Nula
$0.01 \leq \rho \leq 0.19$	Positiva muy baja
$0.2 \leq \rho \leq 0.39$	Positiva baja
$0.4 \leq \rho \leq 0.69$	Positiva moderada
$0.7 \leq \rho \leq 0.89$	Positiva alta
$0.9 \leq \rho \leq 0.99$	Positiva muy alta
1	Positiva perfecta

Fuente: Hernández et al., 2014

### 5.3. Contraste de Hipótesis

Con respecto a la prueba de hipótesis, dentro del presente estudio se usó como estadístico de prueba a la significancia bilateral empírica (valor p) el cual si resultó ser menor a la significancia teórica (0,05) permitió el rechazo de la respectiva hipótesis nula  $H_0$ .

#### 5.2.1. Contraste de la Hipótesis General

**$H_0$ :** La Gestión Corporativa no se relaciona de manera directa y significativa con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa Periodo 2021-2022.

**$H_1$ :** La Gestión Corporativa se relaciona de manera directa y significativa con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa Periodo 2021-2022.

#### Tabla 38

Tabla 38. Grado correlacional y nivel empírico de significancia entre la Variable 1: Gestión Corporativa y la Variable 2: Calidad de Servicios.

Correlaciones				
			Gestión Corporativa	Calidad de Servicios
		Coefficiente de correlación	1,000	,781
	Gestión Corporativa	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de		N	243	243
Spearman	Calidad de Servicios	Coefficiente de correlación	,781	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	243	243

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



*Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25*

### **Interpretación:**

Puede observarse en la tabla 41, que la significancia bilateral calculada (valor p) para las dos variables de estudio resultó igual a 0,000, y de acuerdo con el criterio de rechazo de la hipótesis nula  $H_0$ , si el valor p es menor a la significancia teórica ( $\alpha = 0,05$ ) se la puede rechazar categóricamente, descartándose la veracidad de lo que expresaba y por lo tanto se ha de considerar como válida a la hipótesis alterna ( $H_1$ ), con lo cual se infiere la existencia de una relación significativa entre las variables gestión corporativa y calidad de servicios. Por otro lado, en el análisis de correlación se calculó el coeficiente de correlación de rangos Rho de Spearman, obteniéndose 0,781, por lo que se puede afirmar que entre las variables investigadas se tiene una correlación alta y positiva.

#### **5.2.2. Contraste de la Hipótesis Específica 1**

Al igual que para la hipótesis general, se configuran primero las hipótesis de investigación nula  $H_0$  y alterna  $H_1$ , de las cuales, basados en el método de reducción al absurdo, se someterá a una rigurosa prueba de verificación empírica a la hipótesis nula.

El estadístico de prueba seleccionado para el contraste es la significancia bilateral, conocida en la práctica como el valor p o el p value, el mismo que se configura en un número que será comparado con un valor crítico, que por convencionalismo se asigna como significancia teórica y viene a ser 0,05.

Las referidas hipótesis nula y alterna son las siguientes:

**$H_0$ :** La Gestión por Procesos no se relaciona de manera directa y significativa con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022.

**H<sub>1</sub>:** La Gestión por Procesos se relaciona de manera directa y significativa con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022.

**Tabla 39**

**Tabla 39. Grado correlacional y nivel de significancia entre la Dimensión 1: Gestión por procesos y la Variable 2: Calidad de Servicios.**

<b>Correlaciones</b>				
			Gestión por procesos	Calidad de Servicios
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,763
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de Servicios	N	243	243
		Coeficiente de correlación	,763	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	243	243

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

*Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25*

### **Interpretación:**

Según los datos evidenciados en la tabla 42, se llegó a calcular la significancia bilateral empírica (valor p), resultando 0,000, y siguiendo el criterio de rechazo de la hipótesis nula, al haber resultado menor a la significancia teórica de 0,05, se procedió a rechazar la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y considerar como válida a la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>), lo que permite a su vez deducir que existe una relación significativa entre la primera dimensión de la variable 1: Gestión por procesos y la variable 2: calidad de servicios. En cuanto al análisis de correlación, habiéndose obtenido un Rho de Spearman igual a

0,763, puede afirmarse que existe una correlación positiva y alta entre la referida dimensión y la variable 2.

### 5.2.3. Contraste de la Hipótesis Específica 2

**H<sub>0</sub>:** La Gestión Laboral no se relaciona de manera directa y significativa con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022.

**H<sub>1</sub>:** La Gestión Laboral se relaciona de manera directa y significativa con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022.

#### Tabla 40

Tabla 40. Grado correlacional y nivel de significancia entre la Dimensión 2: Gestión laboral y la Variable 2: Calidad de Servicios.

Correlaciones				
			Gestión laboral	Calidad de Servicios
Rho de Spearman	Gestión laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,74 8
		Sig. (bilateral)	.	,00 0
		N	243	243
Rho de Spearman	Calidad de Servicios	Coefficiente de correlación	,748	1,0 00
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	243	243

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

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

#### Interpretación:

Con respecto a lo observado en la tabla 43, puede notarse que la significancia bilateral (valor p) resultó igual a 0,000, y de acuerdo al criterio de rechazo de la hipótesis nula (H0), dado que es menor que la significancia establecida a priori ( $\alpha = 0,05$ ) se la logró rechazar en forma categórica, dando lugar a la aceptación como válida de la hipótesis alterna (H1), interpretándose ello como señal inequívoca de la existencia de una relación significativa entre la segunda dimensión de la variable 1: gestión laboral y la variable 2: la calidad de servicios. En lo que se refiere al análisis de correlación, se obtuvo un Rho de Spearman =0,748, lo que refleja una correlación positiva y alta entre los aspectos que se mencionaron.

#### 5.2.4. Contraste de la Hipótesis Específica 3

**H0:** La Gestión Financiera no se relaciona de manera directa y significativa con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022.

**H1:** La Gestión Financiera se relaciona de manera directa y significativa con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022.

#### Tabla 41

**Tabla 41. Grado correlacional y nivel de significancia entre la Dimensión 3: Gestión financiera y la Variable 2: Calidad de Servicios.**

<b>Correlaciones</b>				
			Gestión financiera	Calidad de Servicios
		Coeficiente de correlación	1,000	,751
Rho de Spearman	Gestión financiera	Sig. (bilateral) N	. 243	,000 243
	Calidad de Servicios	Coeficiente de correlación	,751	1,00 0

Sig. (bilateral)	,000	.
N	243	243

---

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

---

*Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25*

### **Interpretación:**

En la tabla 44, se puede apreciar que el valor p calculado tiene como resultado 0,000, y siendo menor a la significancia teórica de 0,05, se convirtió en argumento sólido para poder rechazar la hipótesis nula (H0) y dar por válida a la hipótesis alterna (H1), dándose que, de esta forma se evidenció la presencia de una relación significativa entre la tercera dimensión de la variable 1: Gestión financiera y la variable 2: la calidad de servicios. Por otro lado, en el análisis de correlación se encontró un coeficiente Rho de Spearman igual a 0,751, por lo que se puede deducir la existencia de una correlación positiva y alta entre los aspectos analizados.

#### **5.2.5. Contraste de la Hipótesis Especifica 4**

**H<sub>0</sub>:** La Gestión Compartida no se relaciona de manera directa y significativa con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022.

**H<sub>1</sub>:** La Gestión Compartida se relaciona de manera directa y significativa con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022.

### **Tabla 42**

**Tabla 42. Grado correlacional y nivel de significancia entre la Dimensión 4: Gestión compartida y la Variable 2: Calidad de Servicios.**

<b>Correlaciones</b>	
	Gestión compartida
	Calidad de Servicios

		Coeficiente de correlación	1,000	,765
	Gestión compartida	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman		N	243	243
	Calidad de Servicios	Coeficiente de correlación	,765	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	243	243

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

### Interpretación:

Referente a los resultados que se reflejaron en la tabla 45, puede notarse que se obtuvo un valor  $p=0,000$ , y siendo inferior a 0,05, se pudo realizar el rechazo de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y por consiguiente considerar como válida a la hipótesis alterna ( $H_1$ ), evidenciándose una relación significativa entre la segunda dimensión de la variable 1: gestión compartida y la variable 2: la calidad de servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa, Periodo 2021-2022. Complementariamente, en el análisis de correlación, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,765, lo que refleja la existencia de una correlación positiva y alta entre los aspectos mencionados.

### 5.4. Discusión de resultados

En la presente investigación se ha establecido del 100% de encuestados que representa a 243 servidores sujetos a investigación en términos generales la Gestión Corporativa, se encuentra en escala superior a regular en un 75,72% en el Hospital Regional de Pucallpa. Lo que significa un desarrollo permanente e integral de la institución tanto a nivel interno de las diferentes unidades usuarias, como la parte externa ciudadanos, proveedores y sociedad en su conjunto.

Por otra parte, queda establecido del 100% de encuestados que representa a 243 servidores sujetos a investigación el Nivel de la Calidad de Servicios de Salud

Pública en el Hospital Regional de Pucallpa, se encuentra evaluadas en escala superior a regular en un 77,37%, lo que significa que el Hospital Regional de Pucallpa, está prestando servicios con eficiencia, eficacia y economía, de acuerdo a las exigencias del ciudadano paciente.

la presente investigación concluye que el coeficiente de correlación obtenido;  $r = 0,9845$ , indica que existe una relación casi perfecta al 98,45% positiva entre la Gestión Corporativa en el entorno de la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa.

Oré (2017). concluye de acuerdo a los resultados que, en la dimensión sobre el paciente y salud pública, existe una fuerte percepción de que la institución cuenta con canales de comunicación y reclamos, sin embargo, las opiniones y sugerencias no son atendidas satisfactoriamente porque la institución no las analiza. Se percibe que la gestión no centra su accionar en la salud pública ni en las necesidades de los pacientes.

Gestión Corporativa: Se entiende como los esfuerzos y las actividades que se encaminan a producir una mejora en los niveles de producción y de competitividad en las empresas o negocios. Optimizar la gestión de una empresa implica no solo afanarse por hacer las cosas cada vez mejor; sino realizarlas correctamente por lo que es necesario estar conscientes de aquellos factores que más influyen sobre el éxito o elevan más el desempeño de una gestión. La gestión corporativa se esmera en poder garantizar que el nivel de oferta vaya a la par con la demanda de todas aquellas funciones y/o productos referentes a la empresa, generándose ciertos procedimientos con menores costos que benefician a los consumidores, produciéndose de esta manera un incremento permanente en la productividad empresarial. Frente a una situación de nivel global, en la cual los mercados cambian todo el tiempo, el poder desarrollar o adaptar tecnologías de información y comunicaciones (TIC) adecuadas, permitieron que las empresas lleguen a operar en entornos cada vez más complejos cuya característica común es el fácil acceso a la información. Actualmente, las empresas que pretenden liderar el mercado tienen que asumir el reto de poder innovar o en el mejor de los casos adaptarse rápidamente a los nuevos paradigmas de la gestión empresarial, y así poder competir exitosamente en los distintos mercados.

La Calidad de Servicios en Salud: En los textos especializados, se encuentran varias definiciones para tal concepto contextualizado al sector salud. Así tenemos algunas:

"Desempeño adecuado (de acuerdo con las normas) en las intervenciones consideradas seguras, que están al alcance de las sociedades en cuestión y que tiene la capacidad de producir un impacto en la mortalidad, morbilidad, discapacidad y malnutrición".

"La calidad de la atención técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención provista logre el balance más favorable de riesgos y beneficios".

"La calidad es hacer lo correcto de la manera correcta la primera vez, y hacerlo mejor la vez siguiente, con las limitaciones de los recursos existentes y con la satisfacción de la comunidad".

En nuestro contexto, calidad significa responder de manera efectiva a los problemas o situaciones de salud que afectan a la población y sus individuos, aumentando la satisfacción del paciente, la familia y la comunidad con estos servicios.

Es importante concienciar a los profesionales, no sólo de la importancia del concepto de calidad, sino también de por qué y para qué están hechos, qué persiguen y cuáles son sus objetivos.

Es importante trabajar como parte de un consistente equipo que pueda incluir a todos los profesionales, personal técnico, administrativos, auxiliares, residentes y facultativos, de esa forma poder efectuar el trabajo con un nivel organizativo que permita interrelacionar los servicios para que mejore la atención a los pacientes. Es importante promover la responsabilidad por sus resultados, fomentar y dar a conocer en la organización la importancia de todos, que todos son importantes y determinantes en el cuidado de los pacientes. De esta manera, la atención se realizará con éxito y se obtienen mejores resultados.



Rojas (2016) concluye de acuerdo a los datos obtenidos permitieron establecer que la orientación que se da al usuario de los servicios hospitalarios está relacionada significativamente en la dinámica laboral del recurso humano en los hospitales de Lima Metropolitana. Como resultado de la confrontación de la hipótesis se podría argumentar que el uso de los recursos hospitalarios se relaciona significativamente con el comportamiento macro organizacional de los recursos humanos en los hospitales de Lima Metropolitana. De igual manera se determinó a través de la prueba de hipótesis que la capacidad de obtener recursos viene a estar relacionada significativamente con la transformación constante de los servicios que brindan los recursos humanos en los hospitales y centros de salud de Lima Metropolitana. De la información obtenida pudieron verificar que existe relación entre los compromisos de gestión asumidos y el cumplimiento de las metas logradas por el recurso humano en los hospitales y centros de salud de Lima Metropolitana.

Arancibia (2018) Su estudio ha brindado datos empíricos acerca de la gestión hospitalaria y la calidad de atención en el servicio de emergencia en el Hospital Militar Central del Ejército. Considerando la hipótesis específica “a” que plantea: Las estrategias de cambio están directamente relacionadas con la calidad de atención en el servicio de urgencias en el Hospital Militar Central del Ejército se demuestra que se encontró una relación directa entre las dos variables mencionadas, fundamentándose que en el proceso de contraste se rechazó la respectiva hipótesis nula y se logró inferir que las estrategias de transformación se relacionan directamente con la calidad de atención en los servicios de emergencia del Hospital Militar Central del Ejército, notándose que se tiene una importante mayoría de usuarios que sostienen que los contenidos factuales de las estrategias de transformación requieren un significado mucho más comprensible. Se concluyó que la gestión hospitalaria se encuentra relacionada con la investigación y constituye parte importante de la política de mejora de la calidad de atención en el servicio de urgencias en el Hospital Militar Central del Ejército.

Reaño (2021) La investigación concluye que el nivel de la variable calidad de servicio en la Unidad de Gestión de Pacientes en el Hospital Regional de Lambayeque

es deficiente, ya que más de la mitad de los encuestados la ubican en ese nivel. La satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque es regular, pero no lo suficiente como para calificar el servicio como deficiente. Se examinó la relación de la calidad del servicio con la satisfacción del usuario, resultando que existe una relación significativa entre ambas variables, fundamentado mediante el análisis de la correlación Rho de Spearman, habiéndose obtenido un coeficiente de 0.815 con significancia bilateral igual a 0.05.

Toppi (2015) Su investigación tuvo como objetivo realizar un diagnóstico situacional en el Centro de Salud de Yatytay, encontró del total de trabajadores, el 68.97% tienen contratos temporarios y el 31,03% tienen contrato permanente en el ministerio de Salud Pública y Bienestar social. Además, observó durante el periodo de estudio, 6 servicios disponibles que realizan consultas a la población.

Espinoza et al (2021) Concluye que los directivos de las instituciones prestadoras de servicios de salud deben tomar decisiones oportunas y acertadas, identificar de manera apropiada sus principales problemas, para proponer acciones de mejora de la gestión de sus instituciones. El objetivo es identificar la problemática en la gestión de los establecimientos de salud en el Perú desde una perspectiva de los directivos de acuerdo con la encuesta.

Panduro y Chávez (2021) Su investigación tuvo como objetivo establecer la relación existente entre el derecho a la salud pública y la protección social en el Hospital Regional de Pucallpa año 2020. Tal estudio fue de nivel correlacional descriptivo, con diseño no experimental. Utilizó como población y muestra a 120 usuarios que acuden frecuentemente al referido Hospital. Respecto a la variable derecho a la salud, se obtuvo que el 31.67% de los encuestados opinan que lo ejercen casi siempre, mientras que el 23.33% casi nunca, 16.67% siempre, y el 15% nunca. Para la variable protección social, un 32.50% percibe que casi nunca la tiene; seguido del 20% siempre, 18.33% nunca, y el 15.83% casi siempre. Concluye que existe una relación tipo significativa entre el derecho a la salud pública y la protección social en el Hospital Regional de Pucallpa 2020, sustentado con un r de Pearson igual a 0.789.

Se entiende que las funciones de la gerencia involucran con aquella capacidad para conducir, además obtener reconocimiento y tener seguidores, por lo cual es necesario una elevada capacidad técnica profesional, habilidades espontáneas relacionadas con la dirección.

La calidad de la asistencia técnica debe ser la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de manera tal que maximicen los beneficios para la salud sin aumentar los riesgos. Por lo tanto, el nivel de calidad representa el punto en el que se espera que la atención brinde la relación riesgos y beneficios más favorable.

Entendiendo como calidad, que es realizar lo correcto en la forma correcta desde la primera vez, y mejorarlo en la siguiente, tomando en cuenta todas las limitaciones respecto a la disponibilidad de recursos y las exigencias cada vez mayores de la sociedad. En el contexto inmediato, la calidad está relacionada con la capacidad de brindar una respuesta eficaz a los problemas o estadios de salud que suelen afectar a grupos poblacionales e individuos, implicando que no solo los pacientes se sientan satisfechos con los servicios recibidos, sino también las familias y la sociedad.

La sensibilización de los profesionales, debe ponerlos al corriente de lo importante que es el concepto de calidad y más aún de la razón por la cual fue creada y para qué, qué es lo que persigue y cuáles son sus fines.

La calidad de la salud, en su concepción más amplia globaliza las complejidades que caracterizan los servicios de salud, en tanto estos servicios están orientados a asegurar la vida humana; respecto a ese punto, la Organización Mundial de la Salud (OMS) asigna la compartición de responsabilidades de los estados que prestan el servicio con las personas que juegan el papel de usuarios-pacientes, definiéndola como: “el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimiento del paciente y del servicio médico y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente en el proceso” (OMS, 1991).

En concordancia la Organización Panamericana de la Salud (2001), considera que la calidad de la atención en salud no debe ser entendida como producto o medio para hacer de la salud un objeto de mercancía, pero debe ser buscada, como forma de garantizar el acceso y la equidad de las acciones y servicios de salud para toda la población; de manera tal que, según Donabedian (1996), a partir de unos recursos disponibles, se pueda obtener para el paciente los mayores beneficios con los menores riesgos posibles.

Según Arellano (1996), la percepción es el proceso por el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta los estímulos para integrar una visión significativa y coherente del mundo que lo rodea. Los usuarios toman decisiones basadas en lo que perciben, en lugar de la realidad objetiva. A su vez, Schiffman y Lazar (1997), por su parte, sostienen que, si se quiere conocer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios, se requiere evaluar la percepción que ellos tienen, puesto que suelen juzgar basándose en una diversidad de claves informativas asociadas con el servicio recibido.

Finalmente, Lloréns y Fuentes (2006) expresa que las dimensiones de la calidad de servicio es un factor o criterio en el que se basan los consumidores para evaluar la calidad de un bien o servicio.

#### **4.5. Aporte científico de la investigación:**

La investigación mencionada sobre la relación entre la Gestión Corporativa y la Calidad de los Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa puede brindar varios beneficios a la comunidad o sociedad en general. A continuación, se presentan algunos fundamentos de estos beneficios:

Mejora de la calidad de los servicios de salud: Al establecer una relación significativa entre la Gestión Corporativa y la Calidad de los Servicios de Salud Pública, se puede identificar qué aspectos de la gestión influyen directamente en la calidad de atención que reciben los pacientes. Esto puede llevar a la implementación

de medidas correctivas y mejoras en los procesos de gestión, lo que se traduce en una mejora de la calidad de los servicios de salud proporcionados.

**Mayor eficiencia en la utilización de recursos:** La Gestión Corporativa efectiva y adecuada puede contribuir a una mejor administración de los recursos disponibles en el Hospital Regional. Esto implica una asignación más eficiente de los recursos financieros, humanos y tecnológicos, lo que permite optimizar los servicios de salud y utilizar los recursos de manera más efectiva para el beneficio de la comunidad.

**Acceso equitativo a los servicios de salud:** Una gestión corporativa sólida puede promover la equidad en el acceso a los servicios de salud. Al mejorar la calidad de los servicios y optimizar la gestión de recursos, se pueden reducir las barreras para acceder a la atención médica, especialmente para grupos vulnerables o comunidades marginadas. Esto contribuye a garantizar que todos los miembros de la sociedad tengan la oportunidad de recibir atención médica de calidad sin discriminación.

**Fortalecimiento de la confianza y satisfacción del paciente:** Una gestión corporativa efectiva puede influir positivamente en la confianza y satisfacción de los pacientes. Cuando los servicios de salud se brindan de manera eficiente, oportuna y con calidad, los pacientes se sienten más satisfechos y confían en la atención que reciben. Esto fortalece la relación entre el hospital y la comunidad, promoviendo así una mejor comunicación, colaboración y continuidad en la atención médica.

**Contribución al desarrollo de políticas y prácticas de gestión sanitaria:** Los hallazgos de esta investigación pueden proporcionar evidencia científica y datos relevantes para respaldar el desarrollo de políticas y prácticas de gestión sanitaria a nivel regional, nacional e incluso internacional. Estos resultados pueden servir como base para la implementación de estrategias y medidas de gestión más efectivas en otros hospitales y sistemas de salud, lo que eventualmente beneficia a una sociedad más amplia.

En resumen, los beneficios de la investigación sobre la relación entre la Gestión Corporativa y la Calidad de los Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa se centran en la mejora de la calidad de la atención, la eficiencia en la

utilización de recursos, el acceso equitativo a los servicios de salud, la satisfacción del paciente y el desarrollo de políticas y prácticas de gestión sanitaria más efectivas. Estos beneficios impactan directamente en la comunidad y sociedad al promover una atención médica de calidad, equitativa y sostenible.

## CONCLUSIONES

1. La Gestión Corporativa se relaciona de manera directa y significativa con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa – Período 2021-2022.

En lo referente al sustento de esta conclusión, esta se encuentra primero en el valor de significancia bilateral obtenida, la cual es de  $p = 0.000$ , siendo esto un valor suficiente para afirmar la existencia de una relación significativa entre la gestión corporativa y la calidad de servicios. Posterior a ello, como añadidura se tiene el valor del coeficiente de correlación encontrado, el cual muestra una  $\rho = 0.781$ , siendo este una cifra determinante para afirmar la existencia de una correlación alta entre las variables estudiadas.

2. La Gestión por Procesos se relaciona de manera directa y significativa con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa - Periodo 2021-2022.

En cuando al sustento de esta conclusión, esta se encuentra primero en el valor de significancia bilateral obtenida, la cual es de  $p = 0.000$ , siendo esto un valor suficiente para afirmar la existencia de una relación significativa entre la gestión por procesos y calidad de servicios. Posterior a ello, como añadidura se tiene el valor del coeficiente de correlación encontrado, el cual muestra una  $\rho = 0.763$ , siendo este una cifra determinante para afirmar la existencia de una correlación alta entre la dimensión y la variable estudiada.

3. La Gestión Laboral se relaciona de manera directa y significativa con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa - Periodo 2021-2022.

En lo que respecta al sustento de esta conclusión, esta se encuentra primero en el valor de significancia bilateral obtenida, la cual es de  $p = 0.000$ , siendo esto un valor suficiente para afirmar la existencia de una relación significativa entre la gestión

laboral y la calidad de servicios. Posterior a ello, como añadidura se tiene el valor del coeficiente de correlación encontrado, el cual muestra una  $\rho = 0.748$ , siendo este una cifra determinante para afirmar la existencia de una correlación alta entre la dimensión y la variable estudiada.

4. La Gestión Financiera se relaciona de manera directa y significativa con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa - Periodo 2021-2022.

El sustento de esta conclusión, esta se encuentra primero en el valor de significancia bilateral obtenida, la cual es de  $p = 0.000$ , siendo esto un valor suficiente para afirmar la existencia de una relación significativa entre la gestión financiera y la calidad de servicios. Posterior a ello, como añadidura se tiene el valor del coeficiente de correlación encontrado, el cual muestra una  $\rho = 0.751$ , siendo este una cifra determinante para afirmar la existencia de una correlación alta entre la dimensión y la variable estudiada.

5. La Gestión Compartida se relaciona de manera directa y significativa con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022.

Finalmente, en cuando al sustento de esta conclusión, esta se encuentra primero en el valor de significancia bilateral obtenida, la cual es de  $p = 0.000$ , siendo esto un valor suficiente para afirmar la existencia de una relación significativa entre la gestión compartida y la calidad de servicios. Posterior a ello, como añadidura se tiene el valor del coeficiente de correlación encontrado, el cual muestra una  $\rho = 0.765$ , siendo este una cifra determinante para afirmar la existencia de una correlación alta entre la dimensión y la variable estudiada.



## SUGERENCIAS

1. Se sugiere a las autoridades, funcionarios y servidores del Hospital Regional de Pucallpa implementar un modelo de Gestión Corporativa para optimizar la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa.
2. Se sugiere a las autoridades, funcionarios y servidores del Hospital Regional de Pucallpa implantar un modelo de Calidad de Servicios en el área de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa, para optimizar y gestionar de manera adecuada la atención a la población generando una mayor satisfacción al cliente.
3. Se sugiere a las autoridades, funcionarios y servidores del Hospital Regional de Pucallpa plantear lineamientos institucionales de Gestión Laboral creando capacitaciones y motivaciones a los trabajadores de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa, para que los trabajadores brinden una mejor calidad de servicio y se desempeñe mejor en su área de trabajo.
4. Se sugiere crear un plan respecto al área de la Gestión Financiera del Hospital Regional de Pucallpa, para que sus servicios y sus implementos sean costeados de la manera más optima posible.
5. Finalmente se sugiere, a las autoridades, funcionarios y servidores públicos de área de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa, mantener una Gestión Compartida de los procesos llevados a cabo dentro de la entidad, para facilitar el manejo y la atención que conlleva este centro de salud, y así brindar una calidad de servicios satisfactoria y óptima a sus pacientes que requieren de estos servicios.

## REFERENCIAS

- Aguirre, G., Serrano, B. y Sotomayor, G. (2017) El liderazgo de los gerentes de las Pymes de Machala. *Universidad y Sociedad*, 9(1), 187-195. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus27117.pdf>
- Alarcón, Y. y Gómez, D. (2018) *Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el cuidado de Enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital Regional de Pucallpa y Hospital Amazónico en el mes de junio y julio 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali] <http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/3604/000003107T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alderete, R., Ortega, A., Bello, E. y Naranjo, E. (2019) La gestión compartida en los programas de conservación de especies amenazadas de México, mecanismos y actores. *Revista mexicana de ciencias políticas y sociales*, 64(237), 147- 182. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-19182019000300147](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-19182019000300147)
- Bastos, R. (2021) *Nivel de Satisfacción de las Madres de Niños Hospitalizados frente a los Cuidados de Enfermería en el Servicio de Pediatría del Hospital Regional de Pucallpa*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Ucayali]. [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4669/UNU\\_ENFERMERIA\\_2021\\_T2E\\_REYNABASTOSVASQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4669/UNU_ENFERMERIA_2021_T2E_REYNABASTOSVASQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carrasco, M. y García, G. (2018) *La gestión institucional y la calidad del aprendizaje de los estudiantes de educación primaria de la institución educativa “Cayetano Heredia Sánchez” del distrito de San Juan de Lurigancho-Lima 2014*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12721/Carrasco\\_CM-Garcia\\_BGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12721/Carrasco_CM-Garcia_BGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Cegarra, J. y Martínez, A. (2014) Gestión por procesos de negocio. Organización horizontal. Madrid, España, Ecobook.  
<https://www.ecobook.com/libros/gestion-por-procesos-de-negocio-organizacion-horizontal/9788496877894/>
- Donabedian, Avedis (1996). *Calidad de la atención en salud*. México D.F.: Ediciones Salud y Bienestar
- Echevarría, M., Govea, Y. y Arancibia, A. (2013) La flexibilidad en la educación física. *Revista electrónica de ciencia y tecnología en la cultura física*, 8(23), 1996-2452. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6173937>
- Escudero, L., Velasco, E. y Palmera, J. (2018) La responsabilidad como valor esencial durante la formación escolar. *Cultura Educación y Sociedad*, 9(3), 493-498. <https://revistascientificas.cuc.edu.co/culturaeducacionysociedad/article/view/2223/1944>
- Espinoza, E., Gil, W. y Agurto, E. (2020) Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(4). <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v46n4/1561-3127-rcsp-46-04-e2146.pdf>
- Esquivel, A., León, R. y Castellanos, G. (2017) Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas. *Retos de la dirección*, 11(2), 56-72. <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v11n2/rdir05217.pdf>
- Fernández, José; Arce, Félix y Tejedor, Martín (2007). *Gestión de la Actividad Médica*. Mc.Graw- Hill Interamericana. Madrid, España.
- Formichella, M. (2011) Análisis del concepto de equidad educativa a la luz del enfoque de las capacidades. *Educación*, 35(1), 1-36. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44018789001.pdf>
- García, A. (2008). Reconocimiento de la oportunidad y emprendeduría de base tecnológica: un modelo dinámico. *Investigaciones Europeas de Dirección y*

*Economía de la Empresa*, 14(2)109-125.  
<https://www.redalyc.org/pdf/2741/274120248006.pdf>

García, M. y López, I. (2014) Definición, clasificación de la variable recursos financieros docentes para la evaluación institucional. *Revista electrónica EduSol*, 14(47), 1-10. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5678375.pdf>

Guerra Bretaña RM, Meizoso Valdés MC. (2012) *Gestión de calidad. Conceptos, modelos y herramientas*. La Habana: Editorial UH.

Guzmán, A. (2016) *El servicio al ciudadano, un reto en las organizaciones públicas del distrito de Bogotá*. [Tesis de pregrado, Universidad Militar Nueva Granada] <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14425/GUZMAN%20ARENAS%20ALEJANDRA%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Huacchillo, L., Ramos. E. y Pulache, J. (2020) La gestión toma de decisiones financieras. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 356 – 362. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-356.pdf>

Ipinza Riveros M. (2007) *Calidad y Atención Integral de Salud: dos conceptos inseparables*.

Jara, A., Asmat, N., Alberca, N. y Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740 -760. <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>

Ledón, L. (2011) Enfermedades crónicas y vida cotidiana. *Revista cubana de salud pública*, 37(4), 488-499. <https://scielosp.org/pdf/rcsp/v37n4/spu13411.pdf>

Lloréns Montes, Francisco y Fuentes Fuentes, María (2006). *Gestión de la Calidad empresarial. Fundamentos e implementación*. Ediciones Pirámide. Madrid, España.

- Malagón-Londoño, Gustavo (1999). *Visión sobre la Calidad Total*. En: *Garantía de Calidad en Salud*. Malagón-Londoño, Gustavo; Galán Morera, Ricardo y Pontón Laverde, Gabriel (Compiladores). Editorial Médica Panamericana. Bogotá, Colombia.
- Monge, Y. y Macías, A. (2016) El desarrollo local, enfoques para su conceptualización. *Revista de la facultad de cultura física*, 13(39). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6210548.pdf>
- Montero, J. (2013). El concepto de seguridad en el nuevo paradigma de la normatividad mexicana. *Región y sociedad*, 25(58), 203-238. <https://www.scielo.org.mx/pdf/regsoc/v25n58/v25n58a7.pdf>
- Oré, A. (2017) *Gestión y desempeño en un hospital de Essalud, Cañete, Lima, 2017*. [Tesis de posgrado, Universidad del pacifico] [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1968/Andres\\_Tesis\\_maestr%C3%ada\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1968/Andres_Tesis_maestr%C3%ada_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Organización Panamericana de la Salud- OPS, (2001). *Calidad de los Servicios de Salud en América Latina y el Caribe: Desafíos para la enfermería*. En Programa de Organización y Gestión de Sistema de Servicios de Salud. HSO.
- Pineda, M. y Cortés, G. (2018) Cambio y adaptación organizacional. *Revista Espacios*, 39(37), 5. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n37/a18v39n37p05.pdf>
- Reaño, R. (2021) *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Unidad de Gestión del Paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán] <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7896/Rea%C3%b1o%20Villalobos%20Ricardo%20Salvador.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez A. (2013) *Creando una cultura de la calidad hospitalaria*.
- Rojas, L. (2016) *La gestión hospitalaria y la relación con la dirección de los recursos humanos en los hospitales de lima metropolitana, año 2016*. [Tesis de

- posgrado, Universidad Autónoma de Ica].  
<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/823/3/Luz%20Rojas%20Reyes%20%281%29.pdf>
- Rojas, M., Jaimes, L. y Valencia, M. (2017) Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista espacios*, 39(6), 11.  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Siegrist Jr, Richard B. (2012) Nuevos enfoques sobre la mejora de calidad hospitalaria, eficiencia y satisfacción del paciente.
- Toppi, R. (2015) *Diagnóstico situacional técnico administrativo del centro de salud de Yatytay durante los meses de Enero a Junio del 2015*. [Tesis de posgrado, Instituto Superior de Ciencias de la Salud]  
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/06/998630/ramon-toppi-mg-adm-hosp-2015.pdf>
- Trejo, K. (2013) Por la salud ocupacional, una propuesta de reformas a la ley federal del trabajo. *El cotidiano*, 178, 53-60.  
<https://www.redalyc.org/pdf/325/32527006008.pdf>
- Vargas, J. y Gonzales, D. (2020) Planificación estratégica y su relación con el desarrollo organizacional en el hospital regional de Pucallpa. *Revista Sciéndo*, 23(1), 7-10.  
[https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2822/pdf\\_1](https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2822/pdf_1)
- Williams GI. (2009) Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica. Calidad de los Servicios de Salud
- Zapata, G., Sigala, L. y Mirabal, A. (2016) Toma de decisiones y liderazgo. *Compendium*, 19(36), 35-59.  
<https://www.redalyc.org/journal/880/88046587003/html/>
- Zapata, J. (2020) *Evaluación del desarrollo de la gestión de salud en el Hospital Militar Central del Ejército, en relación a los indicadores de calidad en salud*.

[Tesis de posgrado, Centro de Altos Estudios Nacionales]  
<http://repositorio.caen.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13097/200/TESIS%20ZAPATA%20VARGAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zeledón, O. (2018) Importancia de matemática financiera para los estudiantes de las carreras económicas y administrativas. *Revista multi-ensayos*, 4(7).  
<https://www.camjol.info/index.php/multiensayos/article/view/9489/10857>

### ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>LA GESTIÓN CORPORATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA</b>				
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLE 1</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
¿De qué manera la Gestión Corporativa se relaciona con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022?	Determinar de qué manera la Gestión Corporativa se relaciona con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022.	La Gestión Corporativa se relaciona de manera directa y significativa con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022.	<b>GESTIÓN CORPORATIVA</b>	TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicado
				NIVEL DE INVESTIGACIÓN Correlacional
<b>PROBLEMA ESPECÍFICO N° 1</b>	<b>OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 1</b>		MÉTODO DE INVESTIGACIÓN Hipotético deductivo
¿De qué manera la Gestión Laboral se relaciona con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa-Periodo 2021-2022?	Establecer de qué manera la Gestión Laboral se relaciona con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa-Periodo 2021-2022	La Gestión por Procesos se relaciona de manera directa y significativa con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022.		DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN No Experimental transversal
<b>PROBLEMA ESPECÍFICO N° 2</b>	<b>OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 2</b>	<b>VARIABLE 2</b>	<b>CALIDAD DE SERVICIOS</b>  POBLACIÓN: Está constituido por servidores nombrados, personal CAS y contrato por locación. (N= 659). MUESTRA: Se ha seleccionado en forma aleatoria simple. (n = 243)
¿De qué manera la Gestión Financiera se relaciona con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022?	Determinar de qué manera la Gestión Financiera se relaciona con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022.	La Gestión Laboral se relaciona de manera directa y significativa con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022.	<b>CALIDAD DE SERVICIOS</b>	
<b>PROBLEMA ESPECÍFICO N° 3</b>	<b>OBJETIVO ESPECÍFICO N° 3</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 3</b>		
¿De qué manera la Gestión Corporativa se relaciona con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022?	Especificar de qué manera la Gestión Corporativa se relaciona con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022.	La Gestión Financiera se relaciona de manera directa y significativa con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022.		
<b>PROBLEMA ESPECÍFICO N° 4</b>	<b>OBJETIVO ESPECÍFICO N° 4</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 4</b>		
¿De qué manera la Gestión Compartida se relaciona con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022?	Precisar de qué manera la Gestión Compartida se relaciona con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022.	La Gestión Compartida se relaciona de manera directa y significativa con la Calidad de Servicios de Salud Pública en el Hospital Regional de Pucallpa- Periodo 2021-2022	TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario	



**ANEXO 2**

**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN  
ESCUELA DE POSGRADO**



**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Fecha, 12 de..... de, 2023.

Yo, ....., identificado con DNI N° ....., en base a lo descrito y detallado en el presente, acepto libre y voluntariamente ser parte de la investigación titulada “LA GESTIÓN CORPORATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA”, conducido por el maestrando Gutiérrez Rodríguez Ángel Luis, investigador de la escuela de posgrado UNHEVAL.

Previamente a mi participación he sido comunicado de los objetivos, alcances y futuros resultados esperados del estudio; así mismo, reconozco que la información que provea es estrictamente anónima y confidencial y que esta no será usada para ningún otro propósito para el cual no haya consentido.

También he sido comunicado que puedo hacer preguntas sobre el estudio en cualquier momento y que puedo desistir del mismo cuando así lo decida, sin dificultad, ni sufrir consecuencia alguna.

Así mismo entiendo que un ejemplar de este documento me será entregado y que en cualquier momento puedo solicitar información de los resultados, cuando éste haya concluido para lo cual puedo contactar al investigador al correo agr28555@gmail.com, o al celular 961576879.

En tal sentido y en conformidad con lo expuesto líneas arriba, paso a plasmar mi firma líneas abajo a fin de confirmar mi aceptación voluntaria en el presente estudio.

\_\_\_\_\_

**QUIEN OTROGA EL CONSENTIMIENTO**

**INVESTIGADOR**

## ANEXO 3



**LA GESTIÓN CORPORATIVA Y LA CALIDAD DE  
SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA EN EL HOSPITAL  
REGIONAL DE PUCALLPA  
CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN  
CORPORATIVA**

Fecha: Encuestador: N° 

**Instrucciones:** En las siguientes preguntas, sírvase responder marcando, con un aspa, un numeral entre el 1 y el 5, siendo equivalente a:

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

PREGUNTAS ESPECIFICAS					
ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Flexibilidad</b>					
P1. ¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa se ha flexibilizado en las atenciones aplicando la gestión por procesos?					
<b>INDICADOR: Adaptación al Cambio</b>					
P2. ¿Considera que el Hospital Regional de Pucallpa se adaptó en cuestión de avances tecnológicos para una mejor atención?					
<b>INDICADOR: Iniciativa en Gestión del Cambio</b>					
P3. ¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa tiene ideas para una iniciativa en Gestión del cambio?					
P4. ¿Considera usted que el Hospital Regional de Pucallpa tiene las implementaciones necesarias para la iniciativa en gestión de cambio?					
<b>INDICADOR: Desarrollo del Trabajo en Equipo</b>					
P5. ¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa debe invertir más en la orientación del desarrollo del trabajo en equipo?					
<b>INDICADOR: Procesos continuos</b>					
P6. ¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa contiene lo necesario para conllevar con los procesos continuos en sus instalaciones?					
<b>INDICADOR: Eficiencia</b>					
P7. ¿Considera usted que están capacitados para una aplicar con eficiencia su trabajo asignado?					
<b>INDICADOR: Toma de Decisiones</b>					
P8. ¿Considera que las decisiones tomadas en los últimos años han favorecido a nivel positivo tanto como a trabajadores y pacientes?					

P9. ¿Cree usted que la toma de decisiones administrativas a perjudicado a los trabajadores y pacientes del Hospital Regional de Pucallpa?					
<b>INDICADOR: Recursos Financieros</b>					
P10. ¿Considera usted que los recursos financieros que entrega el estado son los adecuados para un Hospital Regional?					
P11. ¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa tiene muchas precariedades por la falta de recursos financieros?					
<b>INDICADOR: Operaciones financieras</b>					
P12. ¿Considera que las operaciones financieras realizadas por la administración tuvieron buenos resultados?					
P13. ¿Cree usted que las operaciones financieras están siendo bien administradas?					
<b>INDICADOR: Visión clara</b>					
P14. ¿Considera usted que los trabajadores tienen una visión clara respecto a los objetivos que desean cumplir?					
P15. ¿Cree usted que si todos los trabajadores tuvieran una visión clara todas las metas establecidas se cumplirían?					
<b>INDICADOR: Aplicación de estrategias</b>					
P16. ¿Cree usted que la aplicación de estrategias aplicado por el estado peruano son las adecuadas?					
P17. ¿Cree usted que el rendimiento de los trabajadores depende de la aplicación de estrategias?					
<b>INDICADOR: Proceso de planificación</b>					
P18. ¿Considera usted que el proceso de planificación ayudara siendo indispensable para tener un ambiente laboral exitoso?					



## LA GESTIÓN CORPORATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA



### CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIOS

Fecha:  Encuestador:  N°

**Instrucción** En las siguientes preguntas, sírvase responder marcando, con un aspa, un numeral entre el es: 1 y el 5, siendo equivalente a:

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

<b>PREGUNTAS ESPECIFICAS</b>					
ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Desarrollo de liderazgo</b>					
P19. ¿Considera que la efectividad de la calidad del servicio que brinda le permite desarrollar su capacidad de liderazgo?					
P20. ¿Cree usted que el desarrollo del liderazgo es una necesaria dentro de los trabajadores para aumentar la calidad del servicio?					
<b>INDICADOR: Servicio al ciudadano</b>					
P21. ¿Cree usted que la mejora continua es un recurso importante en caso se quiera solidificar la calidad del servicio que ofrece?					
P22. ¿Considera que está brindando un buen servicio al ciudadano?					
<b>INDICADOR: Equidad</b>					
P23. ¿Los trabajadores muestran cierta equidad al momento de brindar su servicio?					
<b>INDICADOR: Mejora continua</b>					
P24. ¿Considera que la calidad de servicio es una tarea de mejora continua?					
P25. ¿Cree usted que la capacitación constante de los trabajadores aumenta la calidad de sus servicios?					
<b>INDICADOR: Calidad centrada en la Población</b>					
P26. ¿Considera que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad centrada en la población?					
<b>INDICADOR: Calidad centrada en el paciente y ciudadano</b>					
P27. ¿Considera que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad centrada en el paciente y ciudadano?					
<b>INDICADOR: Calidad centrada en el Desarrollo Local</b>					
P28. ¿Considera que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad centrada en el desarrollo local?					
<b>INDICADOR: Calidad de Beneficios de Salud al Ciudadano</b>					

P29. ¿Cree usted que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad de los beneficios de salud al ciudadano?					
<b>INDICADOR: Compromiso de los servidores</b>					
P30. ¿Los trabajadores muestran estar comprometidos con su trabajo?					
P31. ¿Cree usted que el compromiso de los servidores es un recurso primordial para aumentar la calidad del servicio?					
<b>INDICADOR: Salud ambiental</b>					
P32. ¿Considera que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad en salud ambiental?					
<b>INDICADOR: Salud ocupacional</b>					
P33. ¿Usted cree que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de la salud ocupacional que ofrecen los servicios de la entidad?					
<b>INDICADOR: Enfermedades materno infantil</b>					
P34. ¿Cree usted que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de los servicios relacionados a las enfermedades materno infantil?					
<b>INDICADOR: Enfermedades crónicas</b>					
P35. ¿Cree usted que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de los servicios relacionados a las enfermedades crónicas?					
<b>INDICADOR: Institucional</b>					
P36. ¿Cree usted que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de las responsabilidades institucionales?					

## ANEXO 4



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"  
ESCUELA DE POSGRADO



**Constancia de Validación**

Yo, Julio Cesar Pastor Segura, identificada con DNI 17939574, de profesión Administrador.

Hago constar que se ha revisado con fines de validación el instrumento para el recojo de información del estudio titulado "La Gestión Corporativa y la calidad de servicios de salud pública en el Hospital Regional de Pucallpa" y su posterior aplicación en el ámbito de estudio. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				/
Amplitud de contenido				/
Redacción de los ítems				/
Claridad y precisión				/
Pertinencia				/

En Huánuco, lunes 10 de abril de 2023

  
 Dr. Julio Cesar Pastor Segura  
 DNI N° 17939574

Dimensión	ÍTEM Gestión Corporativa	Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
Gestión por procesos	¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa se ha flexibilizado en las atenciones aplicando la gestión por procesos?	4	4	4	4
	¿Considera que el Hospital Regional de Pucallpa se adaptó en cuestión de avances tecnológicos para una mejor atención?	4	4	4	4
	¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa tiene ideas para una iniciativa en Gestión del cambio?	4	4	4	4
	¿Considera usted que el Hospital Regional de Pucallpa tiene las implementaciones necesarias para la iniciativa en gestión de cambio?	4	4	4	4
Gestión Laboral	¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa debe invertir más en la orientación del desarrollo del trabajo en equipo?	4	4	4	4
	¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa contiene lo necesario para conllevar con los procesos continuos en sus instalaciones?	4	4	4	4
	¿Considera usted que están capacitados para una cumplir con eficiencia su trabajo asignado?	4	4	4	4
Gestión Financiera	¿Considera que las decisiones tomadas en los últimos años han favorecido a nivel positivo tanto como a trabajadores y pacientes?	4	4	4	4
	¿Cree usted que la toma de decisiones administrativas ha perjudicado a los trabajadores y pacientes del Hospital Regional de Pucallpa?	4	4	4	4
	¿Considera usted que los recursos financieros que entrega el estado son los adecuados para un Hospital Regional?	4	4	4	4
	¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa tiene muchas precariedades por la falta de recursos financieros?	4	4	4	4
	¿Considera que las operaciones financieras realizadas por la administración tuvieron buenos resultados?	4	4	4	4
	¿Cree usted que las operaciones financieras están siendo bien administradas?	4	4	4	4
Gestión Compartida	¿Considera usted que los trabajadores tienen una visión clara respecto a los objetivos que desean cumplir?	4	4	4	4
	¿Cree usted que si todos los trabajadores tuvieran una visión clara todas las metas establecidas se cumplirían?	4	4	4	4
	¿Cree usted que la aplicación de estrategias aplicado por el estado peruano son las adecuadas?	4	4	4	4
	¿Cree usted que el rendimiento de los trabajadores depende de la aplicación de estrategias?	4	4	4	4
	¿Considera usted que el proceso de planificación ayudara siendo indispensable para tener un ambiente laboral exitoso?	4	4	4	4

Dimensión	ÍTEM Calidad de servicios	Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
Efectividad	¿Considera que la efectividad de la calidad del servicio que brinda le permite desarrollar su capacidad de liderazgo?	4	4	4	4
	¿Cree usted que el desarrollo del liderazgo es una necesaria dentro de los trabajadores para aumentar la calidad del servicio?	4	4	4	4
	¿Cree usted que la mejora continua es un recurso importante en caso se quiera solidificar la calidad del servicio que ofrece?	4	4	4	4
	¿Considera que está brindando un buen servicio al ciudadano?	4	4	4	4
Oportunidad	¿Los trabajadores muestran cierta equidad al momento de brindar su servicio?	4	4	4	4
	¿Considera que la calidad de servicio es una tarea de mejora continua?	4	4	4	4
	¿Cree usted que la capacitación constante de los trabajadores aumenta la calidad de sus servicios?	4	4	4	4
Seguridad	¿Considera que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad centrada en la población?	4	4	4	4
	¿Considera que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad centrada en el paciente y ciudadano?	4	4	4	4
	¿Considera que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad centrada en el desarrollo local?	4	4	4	4
	¿Cree usted que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad de los beneficios de salud al ciudadano?	4	4	4	4
	¿Los trabajadores muestran estar comprometidos con su trabajo?	4	4	4	4
	¿Cree usted que el compromiso de los servidores es un recurso primordial para aumentar la calidad del servicio?	4	4	4	4
Responsabilidad	¿Considera que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad en salud ambiental?	4	4	4	4
	¿Usted cree que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de la salud ocupacional que ofrecen los servicios de la entidad?	4	4	4	4
	¿Cree usted que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de los servicios relacionados a las enfermedades materno infantil?	4	4	4	4
	¿Cree usted que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de los servicios relacionados a las enfermedades crónicas?	4	4	4	4
	¿Cree usted que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de las responsabilidades institucionales?	4	4	4	4





**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"  
ESCUELA DE POSGRADO**



**Constancia de Validación**

Yo, Anibal Campos Barreto, identificada con DNI 22508611, de profesión Abogado

Hago constar que se ha revisado con fines de validación el instrumento para el recojo de información del estudio titulado "La Gestión Corporativa y la calidad de servicios de salud pública en el Hospital Regional de Pucallpa" y su posterior aplicación en el ámbito de estudio. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

En Huánuco, lunes 10 de abril de 2023

Dr. Anibal Campos Barreto  
DNI N°22508611

Dimensión	ÍTEM Gestión Corporativa	Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
Gestión por procesos	¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa se ha flexibilizado en las atenciones aplicando la gestión por procesos?	4	4	4	4
	¿Considera que el Hospital Regional de Pucallpa se adaptó en cuestión de avances tecnológicos para una mejor atención?	4	4	4	4
	¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa tiene ideas para una iniciativa en Gestión del cambio?	4	4	4	4
	¿Considera usted que el Hospital Regional de Pucallpa tiene las implementaciones necesarias para la iniciativa en gestión de cambio?	4	4	4	4
Gestión Laboral	¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa debe invertir más en la orientación del desarrollo del trabajo en equipo?	4	4	4	4
	¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa contiene lo necesario para conllevar con los procesos continuos en sus instalaciones?	4	4	4	4
	¿Considera usted que están capacitados para una cumplir con eficiencia su trabajo asignado?	4	4	4	4
Gestión Financiera	¿Considera que las decisiones tomadas en los últimos años han favorecido a nivel positivo tanto como a trabajadores y pacientes?	4	4	4	4
	¿Cree usted que la toma de decisiones administrativas ha perjudicado a los trabajadores y pacientes del Hospital Regional de Pucallpa?	4	4	4	4
	¿Considera usted que los recursos financieros que entrega el estado son los adecuados para un Hospital Regional?	4	4	4	4
	¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa tiene muchas precariedades por la falta de recursos financieros?	4	4	4	4
	¿Considera que las operaciones financieras realizadas por la administración tuvieron buenos resultados?	4	4	4	4
	¿Cree usted que las operaciones financieras están siendo bien administradas?	4	4	4	4
Gestión Compartida	¿Considera usted que los trabajadores tienen una visión clara respecto a los objetivos que desean cumplir?	4	4	4	4
	¿Cree usted que si todos los trabajadores tuvieran una visión clara todas las metas establecidas se cumplirían?	4	4	4	4
	¿Cree usted que la aplicación de estrategias aplicado por el estado peruano son las adecuadas?	4	4	4	4
	¿Cree usted que el rendimiento de los trabajadores depende de la aplicación de estrategias?	4	4	4	4
	¿Considera usted que el proceso de planificación ayudara siendo indispensable para tener un ambiente laboral exitoso?	4	4	4	4

Dimensión	ÍTEM Calidad de servicios	Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
Efectividad	¿Considera que la efectividad de la calidad del servicio que brinda le permite desarrollar su capacidad de liderazgo?	4	4	4	4
	¿Cree usted que el desarrollo del liderazgo es una necesaria dentro de los trabajadores para aumentar la calidad del servicio?	4	4	4	4
	¿Cree usted que la mejora continua es un recurso importante en caso se quiera solidificar la calidad del servicio que ofrece?	4	4	4	4
	¿Considera que está brindando un buen servicio al ciudadano?	4	4	4	4
Oportunidad	¿Los trabajadores muestran cierta equidad al momento de brindar su servicio?	4	4	4	4
	¿Considera que la calidad de servicio es una tarea de mejora continua?	4	4	4	4
	¿Cree usted que la capacitación constante de los trabajadores aumenta la calidad de sus servicios?	4	4	4	4
Seguridad	¿Considera que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad centrada en la población?	4	4	4	4
	¿Considera que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad centrada en el paciente y ciudadano?	4	4	4	4
	¿Considera que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad centrada en el desarrollo local?	4	4	4	4
	¿Cree usted que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad de los beneficios de salud al ciudadano?	4	4	4	4
	¿Los trabajadores muestran estar comprometidos con su trabajo?	4	4	4	4
	¿Cree usted que el compromiso de los servidores es un recurso primordial para aumentar la calidad del servicio?	4	4	4	4
	¿Considera que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad en salud ambiental?	4	4	4	4
Responsabilidad	¿Usted cree que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de la salud ocupacional que ofrecen los servicios de la entidad?	4	4	4	4
	¿Cree usted que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de los servicios relacionados a las enfermedades materno infantil?	4	4	4	4
	¿Cree usted que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de los servicios relacionados a las enfermedades crónicas?	4	4	4	4
	¿Cree usted que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de las responsabilidades institucionales?	4	4	4	4



**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



Constancia de Validación

Yo, Clemente Pardo Hidalgo, identificada con DNI 00093500, de profesión Administrador

Hago constar que se ha revisado con fines de validación el instrumento para el recojo de información del estudio titulado "La Gestión Corporativa y la calidad de servicios de salud pública en el Hospital Regional de Pucallpa" y su posterior aplicación en el ámbito de estudio. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

En Huánuco, lunes 10 de abril de 2023

Dr. Clemente Pardo Hidalgo  
DNI N°00093500

Dimensión	ÍTEM Gestión Corporativa	Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
Gestión por procesos	¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa se ha flexibilizado en las atenciones aplicando la gestión por procesos?	4	4	4	4
	¿Considera que el Hospital Regional de Pucallpa se adaptó en cuestión de avances tecnológicos para una mejor atención?	4	4	4	4
	¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa tiene ideas para una iniciativa en Gestión del cambio?	4	4	4	4
	¿Considera usted que el Hospital Regional de Pucallpa tiene las implementaciones necesarias para la iniciativa en gestión de cambio?	4	4	4	4
Gestión Laboral	¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa debe invertir más en la orientación del desarrollo del trabajo en equipo?	4	4	4	4
	¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa contiene lo necesario para conllevar con los procesos continuos en sus instalaciones?	4	4	4	4
	¿Considera usted que están capacitados para una cumplir con eficiencia su trabajo asignado?	4	4	4	4
Gestión Financiera	¿Considera que las decisiones tomadas en los últimos años han favorecido a nivel positivo tanto como a trabajadores y pacientes?	4	4	4	4
	¿Cree usted que la toma de decisiones administrativas ha perjudicado a los trabajadores y pacientes del Hospital Regional de Pucallpa?	4	4	4	4
	¿Considera usted que los recursos financieros que entrega el estado son los adecuados para un Hospital Regional?	4	4	4	4
	¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa tiene muchas precariedades por la falta de recursos financieros?	4	4	4	4
	¿Considera que las operaciones financieras realizadas por la administración tuvieron buenos resultados?	4	4	4	4
	¿Cree usted que las operaciones financieras están siendo bien administradas?	4	4	4	4
Gestión Compartida	¿Considera usted que los trabajadores tienen una visión clara respecto a los objetivos que desean cumplir?	4	4	4	4
	¿Cree usted que si todos los trabajadores tuvieran una visión clara todas las metas establecidas se cumplirían?	4	4	4	4
	¿Cree usted que la aplicación de estrategias aplicado por el estado peruano son las adecuadas?	4	4	4	4
	¿Cree usted que el rendimiento de los trabajadores depende de la aplicación de estrategias?	4	4	4	4
	¿Considera usted que el proceso de planificación ayudara siendo indispensable para tener un ambiente laboral exitoso?	4	4	4	4

Dimensión	ÍTEM Calidad de servicios	Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
Efectividad	¿Considera que la efectividad de la calidad del servicio que brinda le permite desarrollar su capacidad de liderazgo?	4	4	4	4
	¿Cree usted que el desarrollo del liderazgo es una necesaria dentro de los trabajadores para aumentar la calidad del servicio?	4	4	4	4
	¿Cree usted que la mejora continua es un recurso importante en caso se quiera solidificar la calidad del servicio que ofrece?	4	4	4	4
	¿Considera que está brindando un buen servicio al ciudadano?	4	4	4	4
Oportunidad	¿Los trabajadores muestran cierta equidad al momento de brindar su servicio?	4	4	4	4
	¿Considera que la calidad de servicio es una tarea de mejora continua?	4	4	4	4
	¿Cree usted que la capacitación constante de los trabajadores aumenta la calidad de sus servicios?	4	4	4	4
Seguridad	¿Considera que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad centrada en la población?	4	4	4	4
	¿Considera que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad centrada en el paciente y ciudadano?	4	4	4	4
	¿Considera que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad centrada en el desarrollo local?	4	4	4	4
	¿Cree usted que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad de los beneficios de salud al ciudadano?	4	4	4	4
	¿Los trabajadores muestran estar comprometidos con su trabajo?	4	4	4	4
	¿Cree usted que el compromiso de los servidores es un recurso primordial para aumentar la calidad del servicio?	4	4	4	4
Responsabilidad	¿Considera que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad en salud ambiental?	4	4	4	4
	¿Usted cree que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de la salud ocupacional que ofrecen los servicios de la entidad?	4	4	4	4
	¿Cree usted que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de los servicios relacionados a las enfermedades materno infantil?	4	4	4	4
	¿Cree usted que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de los servicios relacionados a las enfermedades crónicas?	4	4	4	4
	¿Cree usted que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de las responsabilidades institucionales?	4	4	4	4



**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**Constancia de Validación**

Yo, Jorge Guillermo Loli Espinoza, identificada con DNI 31626683, de profesión Abogado.

Hago constar que se ha revisado con fines de validación el instrumento para el recojo de información del estudio titulado "La Gestión Corporativa y la calidad de servicios de salud pública en el Hospital Regional de Pucallpa" y su posterior aplicación en el ámbito de estudio. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

En Huánuco, lunes 10 de abril de 2023

  
 \_\_\_\_\_  
 Dr. Jorge Guillermo Loli Espinoza  
 DNI N° 31626683

Dimensión	ÍTEM Gestión Corporativa	Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
Gestión por procesos	¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa se ha flexibilizado en las atenciones aplicando la gestión por procesos?	4	4	4	4
	¿Considera que el Hospital Regional de Pucallpa se adaptó en cuestión de avances tecnológicos para una mejor atención?	4	4	4	4
	¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa tiene ideas para una iniciativa en Gestión del cambio?	4	4	4	4
	¿Considera usted que el Hospital Regional de Pucallpa tiene las implementaciones necesarias para la iniciativa en gestión de cambio?	4	4	4	4
Gestión Laboral	¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa debe invertir más en la orientación del desarrollo del trabajo en equipo?	4	4	4	4
	¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa contiene lo necesario para conllevar con los procesos continuos en sus instalaciones?	4	4	4	4
	¿Considera usted que están capacitados para una cumplir con eficiencia su trabajo asignado?	4	4	4	4
Gestión Financiera	¿Considera que las decisiones tomadas en los últimos años han favorecido a nivel positivo tanto como a trabajadores y pacientes?	4	4	4	4
	¿Cree usted que la toma de decisiones administrativas ha perjudicado a los trabajadores y pacientes del Hospital Regional de Pucallpa?	4	4	4	4
	¿Considera usted que los recursos financieros que entrega el estado son los adecuados para un Hospital Regional?	4	4	4	4
	¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa tiene muchas precariedades por la falta de recursos financieros?	4	4	4	4
	¿Considera que las operaciones financieras realizadas por la administración tuvieron buenos resultados?	4	4	4	4
	¿Cree usted que las operaciones financieras están siendo bien administradas?	4	4	4	4
Gestión Compartida	¿Considera usted que los trabajadores tienen una visión clara respecto a los objetivos que desean cumplir?	4	4	4	4
	¿Cree usted que si todos los trabajadores tuvieran una visión clara todas las metas establecidas se cumplirían?	4	4	4	4
	¿Cree usted que la aplicación de estrategias aplicado por el estado peruano son las adecuadas?	4	4	4	4
	¿Cree usted que el rendimiento de los trabajadores depende de la aplicación de estrategias?	4	4	4	4
	¿Considera usted que el proceso de planificación ayudara siendo indispensable para tener un ambiente laboral exitoso?	4	4	4	4



Dimensión	ÍTEM Calidad de servicios	Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
Efectividad	¿Considera que la efectividad de la calidad del servicio que brinda le permite desarrollar su capacidad de liderazgo?	4	4	4	4
	¿Cree usted que el desarrollo del liderazgo es una necesaria dentro de los trabajadores para aumentar la calidad del servicio?	4	4	4	4
	¿Cree usted que la mejora continua es un recurso importante en caso se quiera solidificar la calidad del servicio que ofrece?	4	4	4	4
	¿Considera que está brindando un buen servicio al ciudadano?	4	4	4	4
Oportunidad	¿Los trabajadores muestran cierta equidad al momento de brindar su servicio?	4	4	4	4
	¿Considera que la calidad de servicio es una tarea de mejora continua?	4	4	4	4
	¿Cree usted que la capacitación constante de los trabajadores aumenta la calidad de sus servicios?	4	4	4	4
Seguridad	¿Considera que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad centrada en la población?	4	4	4	4
	¿Considera que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad centrada en el paciente y ciudadano?	4	4	4	4
	¿Considera que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad centrada en el desarrollo local?	4	4	4	4
	¿Cree usted que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad de los beneficios de salud al ciudadano?	4	4	4	4
	¿Los trabajadores muestran estar comprometidos con su trabajo?	4	4	4	4
	¿Cree usted que el compromiso de los servidores es un recurso primordial para aumentar la calidad del servicio?	4	4	4	4
Responsabilidad	¿Considera que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad en salud ambiental?	4	4	4	4
	¿Usted cree que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de la salud ocupacional que ofrecen los servicios de la entidad?	4	4	4	4
	¿Cree usted que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de los servicios relacionados a las enfermedades materno infantil?	4	4	4	4
	¿Cree usted que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de los servicios relacionados a las enfermedades crónicas?	4	4	4	4
	¿Cree usted que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de las responsabilidades institucionales?	4	4	4	4



**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"**  
**ESCUELA DE POSGRADO**




**Constancia de Validación**

Yo, Joel Ángel Llayqui Lazo, identificada con DNI 46680801, de profesión Abogado.

Hago constar que se ha revisado con fines de validación el instrumento para el recojo de información del estudio titulado "La Gestión Corporativa y la calidad de servicios de salud pública en el Hospital Regional de Pucallpa" y su posterior aplicación en el ámbito de estudio. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				XX
Pertinencia				✓✓

En Huánuco, lunes 10 de abril de 2023

  
 \_\_\_\_\_  
 Mg. Joel Ángel Llayqui Lazo  
 DNI N° 46680801

Dimensión	ÍTEM Gestión Corporativa	Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
Gestión por procesos	¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa se ha flexibilizado en las atenciones aplicando la gestión por procesos?	4	4	4	4
	¿Considera que el Hospital Regional de Pucallpa se adaptó en cuestión de avances tecnológicos para una mejor atención?	4	4	4	4
	¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa tiene ideas para una iniciativa en Gestión del cambio?	4	4	4	4
	¿Considera usted que el Hospital Regional de Pucallpa tiene las implementaciones necesarias para la iniciativa en gestión de cambio?	4	4	4	4
Gestión Laboral	¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa debe invertir más en la orientación del desarrollo del trabajo en equipo?	4	4	4	4
	¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa contiene lo necesario para conllevar con los procesos continuos en sus instalaciones?	4	4	4	4
	¿Considera usted que están capacitados para una cumplir con eficiencia su trabajo asignado?	4	4	4	4
Gestión Financiera	¿Considera que las decisiones tomadas en los últimos años han favorecido a nivel positivo tanto como a trabajadores y pacientes?	4	4	4	4
	¿Cree usted que la toma de decisiones administrativas ha perjudicado a los trabajadores y pacientes del Hospital Regional de Pucallpa?	4	4	4	4
	¿Considera usted que los recursos financieros que entrega el estado son los adecuados para un Hospital Regional?	4	4	4	4
	¿Cree usted que el Hospital Regional de Pucallpa tiene muchas precariedades por la falta de recursos financieros?	4	4	4	4
	¿Considera que las operaciones financieras realizadas por la administración tuvieron buenos resultados?	4	4	4	4
	¿Cree usted que las operaciones financieras están siendo bien administradas?	4	4	4	4
Gestión Compartida	¿Considera usted que los trabajadores tienen una visión clara respecto a los objetivos que desean cumplir?	4	4	4	4
	¿Cree usted que si todos los trabajadores tuvieran una visión clara todas las metas establecidas se cumplirían?	4	4	4	4
	¿Cree usted que la aplicación de estrategias aplicado por el estado peruano son las adecuadas?	4	4	4	4
	¿Cree usted que el rendimiento de los trabajadores depende de la aplicación de estrategias?	4	4	4	4
	¿Considera usted que el proceso de planificación ayudara siendo indispensable para tener un ambiente laboral exitoso?	4	4	4	4

Dimensión	ÍTEM Calidad de servicios	Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
Efectividad	¿Considera que la efectividad de la calidad del servicio que brinda le permite desarrollar su capacidad de liderazgo?	4	4	4	4
	¿Cree usted que el desarrollo del liderazgo es una necesaria dentro de los trabajadores para aumentar la calidad del servicio?	4	4	4	4
	¿Cree usted que la mejora continua es un recurso importante en caso se quiera solidificar la calidad del servicio que ofrece?	4	4	4	4
	¿Considera que está brindando un buen servicio al ciudadano?	4	4	4	4
Oportunidad	¿Los trabajadores muestran cierta equidad al momento de brindar su servicio?	4	4	4	4
	¿Considera que la calidad de servicio es una tarea de mejora continua?	4	4	4	4
	¿Cree usted que la capacitación constante de los trabajadores aumenta la calidad de sus servicios?	4	4	4	4
Seguridad	¿Considera que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad centrada en la población?	4	4	4	4
	¿Considera que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad centrada en el paciente y ciudadano?	4	4	4	4
	¿Considera que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad centrada en el desarrollo local?	4	4	4	4
	¿Cree usted que los servicios que ofrece la entidad se preocupan por cumplir con la calidad de los beneficios de salud al ciudadano?	4	4	4	4
	¿Los trabajadores muestran estar comprometidos con su trabajo?	4	4	4	4
	¿Cree usted que el compromiso de los servidores es un recurso primordial para aumentar la calidad del servicio?	4	4	4	4
Responsabilidad	¿Considera que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad en salud ambiental?	4	4	4	4
	¿Usted cree que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de la salud ocupacional que ofrecen los servicios de la entidad?	4	4	4	4
	¿Cree usted que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de los servicios relacionados a las enfermedades materno infantil?	4	4	4	4
	¿Cree usted que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de los servicios relacionados a las enfermedades crónicas?	4	4	4	4
	¿Cree usted que los trabajadores se preocupan por cumplir con la calidad de las responsabilidades institucionales?	4	4	4	4

**ANEXO 5**

**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

Prueba piloto	VARIABLE 1: Gestión Corporativa																		VARIABLE 2: Calidad de Servicios																		Totales		
	Gestión de procesos				Gestión laboral				Gestión financiera					Gestión compartida					Efectividad				Oportunidad				Seguridad						Responsabilidad						
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	Item 31	Item 32	Item 33	Item 34	Item 35	Item 36			
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	134
2	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	152
3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	154	
4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	154	
5	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	3	3	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	155	
6	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	159	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	4	5	3	4	4	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	128	
8	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	149	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	131		
10	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	3	5	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	138		
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	3	5	4	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	124		
12	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	171		
13	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	155		
14	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	5	3	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	3	5	4	147		
15	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	155		
16	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	148	
17	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	149		
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	131		
19	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	3	5	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	138		
20	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	5	3	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	149	
21	3	3	3	5	3	3	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	149	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	3	5	4	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	124		
23	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	156		
24	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	149		
Varianza de cada columna	0.519928	0.56341	0.601449	0.34601	0.69384	0.52174	0.71739	0.71739	0.71739	0.71739	0.52174	0.34058	0.52174	0.8406	0.7536	0.8406	0.7826	0.7663	0.5199	0.7228	0.5199	0.6667	0.5199	0.6087	0.6087	0.6087	0.6087	0.3025	0.8406	0.2319	0.65036	0.5797	0.3696	0.5797	0.3696	0.6884	146.2591		
Sumatoria de las varianzas de las columnas de los 36 ítems																																							21.48007

Teniendo en cuenta que se buscó medir el grado de confiabilidad del cuestionario, se optó por evaluar el nivel de consistencia interna que existe entre los 36 ítems que lo conforman, por lo que se procedió a calcular el coeficiente Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ), el mismo que cuantificó el promedio de las correlaciones entre las respuestas a todas las preguntas del cuestionario. El mínimo valor aceptable para considerar como confiable el instrumento de recopilación de datos es 0,700 y en caso el valor de  $\alpha$  fuera inferior se tendría que cambiar o excluir determinados ítems o en todo caso rediseñar todo el cuestionario.

Tamaño muestral =	243
N° encuestas piloto (10%n) =	24
K (número de ítems) =	36
$\Sigma V_i$ (varianza de cada ítem) =	21,48
$V_t$ (varianza total) =	146,26
$\alpha$ (alfa)=	0,88

En la tabla siguiente se muestran los resultados consolidados del cálculo del coeficiente alfa de Cronbach:

Al haber resultado que el valor del coeficiente alfa de Cronbach fue 0,88 el cual supera al mínimo de confiabilidad (0,70), por lo que en el presente caso se ha de calificar como confiable al instrumento empleado para la recolección de datos. La interpretación de que un cuestionario resultó con buena confiabilidad, se traduce como que, si se aplicara en repetidas ocasiones a los mismos individuos, deben obtenerse resultados idénticos o muy similares por lo que estaría midiendo lo que realmente se quería medir.

## ANEXO 6

### PRUEBA DE NORMALIDAD

Dentro de esta prueba se contrastó la distribución acumulativa y empírica de todos los valores que comprenden a la muestra, considerando una distribución esperada, basándonos en el hecho de que los datos fuesen normales. Además, cuando se observe una diferencia muy grande, se procede al rechazo de la hipótesis nula de normalidad de la población.

La evaluación de la posible normalidad de los datos se muestra en la siguiente tabla:

			Kolmogorov-Smirnov		
			Estadístico	gl	Sig.
Variable 1:	Gestión	Corporativa	,590	243	,000
Variable 2:	Calidad de	servicios	,594	243	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors					

Se puede observar que para comprobar la normalidad de los datos de las variables Gestión Corporativa y la Calidad de Servicios, se procesaron los datos recopilados, teniendo presente eso se asumió que el valor de los grados de libertad sea igual a 243, el mismo que al ser mayor a 50, nos indicó que el estadístico adecuado para la prueba de normalidad sea el estadístico Kolmogorov-Smirnov, por medio del cual se obtuvo que el valor de significancia para ambas variables es 0,000, y al ser menor que 0,05, permitió el rechazo de la hipótesis nula de normalidad y aceptar el hecho de que las variables estudiadas siguen una distribución no paramétrica.

## NOTA BIOGRÁFICA



ANGEL LUIS GUTIERREZ RODRIGUEZ, nació en Arequipa, distrito de Arequipa, Provincia de Arequipa, el 28 de mayo de 1955, primer hijo de Isidro Gutiérrez Alfaro y Lucía Angélica Rodríguez Palomino, inició sus estudios de nivel primario en Huancavelica, posteriormente nivel secundario en Lima y estudios superiores en la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, desde hace 35 años radica en la ciudad de Pucallpa trabajando como médico cirujano en el Hospital Regional de Pucallpa, habiendo ocupado cargos de funcionario como Director Ejecutivo del Hospital Regional de Pucallpa en dos oportunidades, Director Regional de Salud de Ucayali en tres oportunidades, como Vice Gobernador de Ucayali del 2019 al 2021 y como Gobernador Regional de Ucayali el 2022. Asimismo, realizó estudios de Posgrado en Maestría en Salud Pública y Gestión Sanitaria, en la Escuela de Posgrado UNHEVAL cuya sede fue en Pucallpa. Actualmente viene desempeñando como médico asistente del Departamento de Cirugía del Hospital Regional de Pucallpa.



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN**  
 LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD



*Huánuco – Perú*

**ESCUELA DE POSGRADO**

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna  
 Teléfono 514760 -Pág. Web. [www.posgrado.unheval.edu.pe](http://www.posgrado.unheval.edu.pe)



**ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO**

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **18:00h**, del día viernes **21 DE ABRIL DE 2023** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Digna Amabilia MANRIQUE DE LARA SUAREZ  
 Mg. Antonio Alberto BALLARTE BAYLON  
 Mg. Victor Abraham AZAÑEDO RAMIREZ

Presidenta  
 Secretario  
 Vocal

**Asesor (a) de tesis:** Dr. Felix NAVARRO JANAMPA (Resolución N° 02810-2022-UNHEVAL/EPG-D)

**El aspirante al Grado de Maestro en Salud Pública y Gestión Sanitaria, Don Angel Luis GUTIERREZ RODRIGUEZ.**

**Procedió al acto de Defensa:**

Con la exposición de la Tesis titulado: **“LA GESTIÓN CORPORATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA”.**

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

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

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

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....  
 .....

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de..... *Dieciodo* ( *18* )  
 Equivalente a ..... *Muy Bueno* ....., por lo que se declara ..... *Aprobado* .....  
 (Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las. *18:59*... horas de 21 de abril de 2023.

*[Firma]*  
 .....  
**PRESIDENTE**  
 DNI N° ..... *06928959* .....

*[Firma]*  
 .....  
**SECRETARIO**  
 DNI N° ..... *09310421* .....

*[Firma]*  
 .....  
**VOCAL**  
 DNI N° ..... *72493341* .....

**Leyenda:**  
 19 a 20: ExcelenteS  
 17 a 18: Muy Bueno  
 14 a 16: Bueno

(Resolución N° 01221-2023-UNHEVAL/EPG)

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN****ESCUELA DE POSGRADO****CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD**

*El que suscribe:*

**Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina**

**HACE CONSTAR:**

*Que, la tesis titulada: “LA GESTIÓN CORPORATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA”, realizado por el Maestría en Salud Pública y Gestión Sanitaria , **Angel Luis GUTIERREZ RODRIGUEZ**, cuenta con un índice de similitud del 16%, verificable en el Reporte de Originalidad del software Turnitin. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con las normas para el uso de citas y referencias, además de no superar el 20,0% establecido en el Art. 233° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado Modificado de la UNHEVAL (Resolución Consejo Universitario N° 0720-2021-UNHEVAL, del 29.NOV.2021).*

*Cayhuayna, 17 de abril de 2023.*



**Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina**  
**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO**



## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

### 1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

<b>Pregrado</b>		<b>Segunda Especialidad</b>		<b>Posgrado:</b>	Maestría	x	Doctorado	
-----------------	--	-----------------------------	--	------------------	----------	---	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

<b>Facultad</b>	
<b>Escuela Profesional</b>	
<b>Carrera Profesional</b>	
<b>Grado que otorga</b>	
<b>Título que otorga</b>	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

<b>Facultad</b>	
<b>Nombre del programa</b>	
<b>Título que Otorga</b>	

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

<b>Nombre del Programa de estudio</b>	SALUD PÚBLICA Y GESTIÓN SANITARIA
<b>Grado que otorga</b>	MAESTRO EN SALUD PÚBLICA Y GESTIÓN SANITARIA

### 2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

<b>Apellidos y Nombres:</b>	GUTIERREZ RODRIGUEZ ANGEL LUIS								
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de Celular:</b>	961576849	
<b>Nro. de Documento:</b>	00105660					<b>Correo Electrónico:</b>	Agr28555@gmail.com		

<b>Apellidos y Nombres:</b>									
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI		Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de Celular:</b>		
<b>Nro. de Documento:</b>						<b>Correo Electrónico:</b>			

<b>Apellidos y Nombres:</b>									
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI		Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de Celular:</b>		
<b>Nro. de Documento:</b>						<b>Correo Electrónico:</b>			

### 3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos** según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

<b>¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?:</b> (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)								SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	
<b>Apellidos y Nombres:</b>	NAVARRO JANAMPA FELIX					<b>ORCID ID:</b>	0000-0002-7639-1656				
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de documento:</b>	00109352			

### 4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los **Apellidos y Nombres** completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

<b>Presidente:</b>	MANRIQUE DE LARA SUAREZ DIGNA AMABILIA
<b>Secretario:</b>	BALLARTE BAYLON ANTONIO ALBERTO
<b>Vocal:</b>	AZAÑEDO RAMIREZ VICTOR ABRAHAM
<b>Vocal:</b>	
<b>Vocal:</b>	
<b>Accesitario</b>	


**5. Declaración Jurada:** (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
LA GESTIÓN CORPORATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
MAESTRO EN SALUD PÚBLICA Y GESTIÓN SANITARIA
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

**6. Datos del Documento Digital a Publicar:** (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)			2023
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis Formato Artículo
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	CORPORATIVA	SERVICIOS	PUCALLPA.

Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	<input checked="" type="checkbox"/>	Condición Cerrada (*)	
	Con Periodo de Embargo (*)		Fecha de Fin de Embargo:	



¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):	SI	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
Información de la Agencia Patrocinadora:			

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



### 7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma:			
Apellidos y Nombres:	GUTIERREZ RODRIGUEZ ANGEL LUIS		Huella Digital
DNI:	00105660		
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Fecha: 22/05/2023			

### Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.