



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA
Y GOBERNABILIDAD**

**Gestión por resultados y el mejoramiento de la calidad de atención de los
asegurados del Hospital II ESSALUD Pucallpa, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

AUTOR:

Mg. Ortiz Garcia, Sergio Oswaldo (ORCID:0000-0001-8657-5830)

ASESOR:

Dr. González González, Dionicio Godofredo (ORCID: 0000-0002-7518-1200)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

**Trujillo - Perú
2020**

Dedicatoria

Dedico a Dios por darme la vida y a mi esposa, hijos y nietos por el apoyo incondicional en la culminación de mi doctorado.

Sergio Ortiz

Agradecimiento

Al Dr. César Acuña Peralta, porque hizo posible el Programa académico de gestión pública y gobernabilidad en la ciudad de Pucallpa, lo cual ha permitido mejorar las capacidades científicas pedagógicas y administrativas del agente principal del proceso educativo como es el Doctor.

A la Sra. Sonia Grenwich, por ofrecernos su apoyo incondicional, que hicieron que alcancemos una de nuestras metas más preciadas, la de ser doctores de gestión pública y gobernabilidad.

Al Dr. Dionicio Godofredo Gonzalez Gonzalez a quién va nuestro agradecimiento muy sincero por el asesoramiento, consejo y experiencia impartida en todas las fases de la investigación, que ampliaron nuestro conocimiento en las ciencias.

A los directivos y trabajadores del Hospital II ESSALUD que de alguna manera nos dieron su apoyo en el desarrollo y culminación de la presente tesis.

Sergio Ortiz

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

ÍNDICE

	Pg.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. MÉTODO.....	37
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	37
2.2 Operacionalización de variables.....	38
2.3 Población, muestra y muestreo.....	45
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad... ..	46
2.5 Procedimiento.....	47
2.6 Métodos de análisis de datos.....	47
2.7 Aspectos éticos.....	48
III. RESULTADOS.....	50
IV. DISCUSIÓN.....	65
V. CONCLUSIONES.....	68
VI. RECOMENDACIONES.....	69
VII. PROPUESTA.....	70
VIII. REFERENCIAS.....	76
ANEXOS.....	85
1. Matriz de consistencia	
2. Instrumentos	
3. Validez de instrumentos	
4. Confiabilidad del instrumento	

5. Constancia emitida por la institución
6. Data
7. Autorización de publicación de la tesis en Repositorio institucional UCV.
8. Documento de similitud (turnitin)

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	<i>Matriz de operacionalización de la variable</i>	47
Tabla 2	<i>Distribución de los asegurados del Hospital II ESSALUD Pucallpa, 2019</i>	50
Tabla 3	<i>Distribución muestral de los asegurados del Hospital II ESSALUD Pucallpa, 2019</i>	50
Tabla 4	<i>Resultados de la variable gestión por resultados</i>	55
Tabla 5	<i>Resultados de la variable calidad de atención</i>	56
Tabla 6	<i>Resultados de la dimensión elementos tangibles</i>	57
Tabla 7	<i>Resultados de la dimensión fiabilidad</i>	58
Tabla 8	<i>Resultados de la dimensión capacidad de respuesta</i>	59
Tabla 9	<i>Resultados de la dimensión seguridad</i>	60
Tabla 10	<i>Resultados de la dimensión empatía</i>	61
Tabla 11	<i>Resultados de la relación de la variable de gestión por resultados y la variable calidad de atención</i>	62
Tabla 12	<i>Resultados de la relación de la variable gestión por resultados y la dimensión elementos tangibles</i>	63
Tabla 13	<i>Resultados de la relación de la variable gestión por resultados y la dimensión fiabilidad</i>	64
Tabla 14	<i>Resultados de la relación de la variable gestión por resultados y la dimensión capacidad de respuesta</i>	65
Tabla 15	<i>Resultados de la relación de la variable gestión por resultados y la dimensión seguridad</i>	66
Tabla 16	<i>Resultados de la relación de la variable gestión por resultados y la dimensión empatía</i>	67

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 <i>Resultados de la variable gestión por resultados</i>	55
Figura 2 <i>Resultados de la variable calidad de atención</i>	56
Figura 3 <i>Resultados de la dimensión elementos tangibles</i>	57
Figura 4 <i>Resultados de la dimensión fiabilidad</i>	58
Figura 5 <i>Resultados de la dimensión capacidad de respuesta</i>	59
Figura 6 <i>Resultados de la dimensión seguridad</i>	60
Figura 7 <i>Resultados de la dimensión empatía</i>	61
Figura 8 <i>Resultados de la relación de la variable de gestión por resultados y la variable calidad de atención</i>	62
Figura 9 <i>Resultados de la relación de la variable gestión por resultados y la dimensión elementos tangibles</i>	63
Figura 10 <i>Resultados de la relación de la variable gestión por resultados y la dimensión fiabilidad</i>	64
Figura 11 <i>Resultados de la relación de la variable gestión por resultados y la dimensión capacidad de respuesta</i>	65
Figura 12 <i>Resultados de la relación de la variable gestión por resultados y la dimensión seguridad</i>	66
Figura 13 <i>Resultados de la relación de la variable gestión por resultados y la dimensión empatía</i>	67

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la influencia de la gestión por resultados en el mejoramiento de la calidad de atención de los asegurados del Hospital II ESSALUD Pucallpa, 2019.

La investigación es de tipo correlacional descriptiva, método hipotético deductivo, su enfoque mixto y diseño transversal correlacional, la muestra conformada por 62 trabajadores. Para recoger los datos se utilizó los cuestionarios de gestión por resultados y calidad de atención. Los datos fueron procesados a través del programa SPSS 20.

Los resultados generales nos demuestran que la gestión por resultados influye significativamente en el mejoramiento de la calidad de atención de los asegurados del Hospital II ESSALUD Pucallpa, 2019, 2018; puesto que se obtuvo una correlación de Rho de Spearman = 0,766 y un $p < 0,000 < 0,01$.

Palabras clave: Gestión por resultados y calidad de atención.

Abstract

The present research work aims at determining the influence of the step for results in the improvement of the quality of attention of the insured persons of the Hospital II ESSALUD Pucallpa, 2019.

Investigation belongs to guy it is correlacional descriptive, I present hypothetic deductive method, her mixed focus and transverse design correlacional, the shaped sample 62 workers. In order to pick up data used him the questionnaires of step step for results and quality of attention. Data were defendants through the program SPSS 20.

The general results prove to us that the step for results influences significantly the improvement of the quality of attention of the insured persons of the Hospital II ESSALUD Pucallpa, 2019, 2018; Since obtained him Rho's correlation of Spearman 0.766 and one p 0.000 0.01..

Passwords: Step for results and quality of attention.