



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión administrativa y calidad de los servicios de salud en un
hospital de Lima Metropolitana, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Yale Vargas, Shirley Roxana (orcid.org/0000-0002-2155-5094)

ASESOR:

Dr. Colquepisco Paucar, Nilo (orcid.org/0000-0002-2984-6603)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA:

Este trabajo de investigación está dedicado a la memoria de mi querida hermana, Katty Yale Vargas, quien partió de manera inadvertida; a mis cuatro amados hijos quienes me apoyan día a día, y son la fuerza para seguir adelante, haciendo posible el cumplimiento de mis metas, para poder culminar el desarrollo de este trabajo de manera muy satisfactoria.

AGRADECIMIENTO:

Agradezco a Dios por los tiempos de vida que me regala para poder alcanzar mis metas, cumplir los sueños; a mis queridos padres quienes formaron en mí una persona con persistencia, disciplina y mucha firmeza. Finalmente, agradecer el profesionalismo de mi asesor de tesis, por su apoyo, paciencia y dedicación para guiarme en el logro y consolidación de este trabajo de investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN	Pág. 8
II.	MARCO TEÓRICO	Pág.12
III.	METODOLOGÍA	Pág.20
	3.1.1 Tipo de investigación	Pág.20
	3.1.2 Diseño de investigación	Pág.21
	3.2.1 Categorías y subcategorías	Pág.21
	3.2.2 Matriz de categorización	Pág.22
	3.3 Escenario de estudio	Pág.24
	3.4 Participantes	Pág.25
	3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	Pág.26
	3.6 Procedimiento	Pág.26
	3.7 Rigor científico	Pág.30
	3.8 Método de análisis de datos	Pág.33
	3.9 Aspectos éticos	Pág.34
IV	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	Pág.35
V	CONCLUSIONES	Pág.51
VI	RECOMENDACIONES	Pág.52
	REFERENCIAS	Pág.53
	ANEXOS	Pág.59

ÍNDICE DE TABLAS

1) Categorías y subcategorías identificadas.	Pág. 23
2) Estructura de ejecución de gastos.	Pág. 40
3) Matriz de categorización	Pág. 60
4) Matriz de operacionalización de categoría.	Pág. 60
5) Entrevistas semiestructuradas para el Director General. Personal médico y asistencial.	Pág. 62
6) Entrevista a los Usuarios de la Salud.	Pág. 101
7) Matriz de Triangulación de Categorías.	Pág. 105

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

1) Categorías y subcategorías identificadas.	Pág. 23
2) Ubicación Hospital Santa Rosa.	Pág. 24
3) Triangulación entre las perspectivas del Director, directivos y personal médico y asistencial y usuarios de la salud del Hospital Santa Rosa, Categoría 01- TABLA1	Pág. 28
4) Triangulación entre las perspectivas del Director, directivos y personal médico y asistencial y usuarios de la Salud del Hospital Santa Rosa, Categoría 01- TABLA2.	Pág. 29
5) Estructura Orgánica del Hospital Santa Rosa.	Pág. 43
6) Análisis de Categorías gestión administrativa y calidad de servicio.	Pág. 46

RESUMEN

El presente estudio analizó la gestión administrativa y calidad de los servicios de salud en un hospital de lima metropolitana, 2021, buscando identificar, describir los servicios que viene brindando el Hospital Santa Rosa, del distrito de Pueblo Libre, a fin de buscar mejorar el servicio de salud para la ciudadanía. Esta investigación utilizó un enfoque cualitativo de tipo fenomenológico, descriptivo, se ha acopiado y examinado datos no estandarizados que no son numéricos, buscando reunir información para comprenderla y estudiarla intensamente, he aplicado entrevistas semi estructuradas a dieciséis médicos, personal asistencial, y treinta y nueve usuarios, siendo el resultado de esta investigación la buena aceptación a la gestión administrativa, en donde se concluye que se debería existir mayor comunicación entre la Dirección General y el personal administrativo; los usuarios de salud, señalaron su aceptación y conformidad por los servicios recibidos en las atenciones de salud, y la calidad de las atenciones que brinda el Hospital Santa Rosa; esta investigación aporta recomendaciones para mejorar la gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud, que puede ser espejo para otros IPRESS de Lima Metropolitana, y demás sedes del país.

Palabras claves: gestión, administrativa, calidad, salud.

ABSTRACT

The present study analyzed the administrative management and quality of health services in a hospital in metropolitan Lima, 2021, seeking to identify, describe the services that it has been providing at the Santa Rosa Hospital, in the Pueblo Libre district, in order to seek to improve the health service for citizens. This research used a qualitative approach of a phenomenological, descriptive type, non-standardized data that are not numerical has been collected and examined, seeking to gather information to understand it and study it intensely, I have applied semi-structured interviews to sixteen doctors, healthcare personal, and thirty-nine users, the result of this investigation being the good acceptance of administrative management, where it is concluded that there should be greater communication between the General Directorate and the administrative staff; health users indicated their acceptance and compliance with the services received in health care, and the quality of care provided by the Santa Rosa Hospital; This research provides recommendations to improve the administrative management and quality of health services, which can be a mirror for other IPRESS in Metropolitan Lima, and other locations in the country.

Keywords: management, administrative, quality, health.

I. INTRODUCCIÓN

El acceso a una atención de salud adecuada es un derecho humano, siendo un principio esencial de la Organización Mundial de la Salud-OMS, quien refiere que todas las personas tienen derecho a recibir atenciones médicas de calidad, por ser “el proceso que permite crear adecuadas situaciones que permitan gozar de salud (Promoción Salud) ”.

Dicha organización la define como un momento de ventura corporal, intelectual y no siempre con la falta de alguna deficiencia o dolencia física; existen diversas circunstancias que influyen en los aspectos emotivos, circunstancias de vida que perturban originando cambios en la salud.¹, la conducta orgánica propia del ser humano como la alimentación, acción deportivas, derroche de alcohol, cigarro y sustancias tóxicas; afectan los factores genéticos en la salud, el fin primordial es optimar los escenarios de vigor, reduciendo las brechas y erradicando desigualdades existente en la salud con el fin de lograr un trato digno y adecuado para recibir buenas atenciones del Estado y del privados.¹

Según lo señalado por Williams (2014), en el ámbito sanitario se manejan corrientemente léxicos que encuadran el hacer salubre son: Equidad, Efectividad, Eficacia y Eficiencia, cuando se habla de equidad, es proporcionar algo a quien tenga mayor penuria avalando la facilidad, con eficacia, a través de un método y la métodos convenientes, con certeza, alcanza protección y señal apropiado, y con eficiencia, esto es con utilidad y precio coherentes, en consecuencia, refiere a la Calidad de los Servicios de Salud².

En nuestro país, nuestra legislación señala en la Carta Magna, en su artículo 7 menciona que todos los peruanos tienen protección por parte del Estado, y este tiene el deber de ayudar a su impulso y amparo; del mismo modo, la Ley General de la Salud N° 26842, regula en materia sanitaria, y es quien protege y cautela los espacio sanitarios y la ayuda hospitalaria para lograr la redención y restitución corporal de los individuos que acuden a un centro de salud, es

concluyente mencionar que serán salvaguardados por el Estado en estado físico y mental, así como en su dignidad e integridad.³

La Ley de Modernización del Estado – Ley N° 27658, establece el proceso de modernización en todas las entidades con el fin de ser más eficientes para lograr y brindar un mejor servicio al ciudadano teniendo en cuenta la priorización de recursos, la innovación de la misión del Estado busca mayores niveles de validez en el aparato del estatal⁴, para lograr una mejor atención a la ciudadanía, asegurar el financiamiento en materia de salud para atender las necesidades de la población a través de su ente rector, MINSA, cuyo cometido es resguardar el decoro de las personas en el ámbito sanitario, suscitando la salud, advirtiendo los padecimientos y avalando el cuidado completo de los ciudadanos, plantea y conduce las líneas de manejo higiénicas en coordinación con las demás secciones brinda servicios de calidad, de manera oportuna, ante los problemas sanitarios en el territorio.

El distrito referido a Pueblo Libre, viene funcionando el Hospital Santa Rosa y por ser una IPRESS, de Categoría Nivel III 1, brinda servicios de salud a través de atenciones médicas en Lima Centro, dando atención a los distritos, San Miguel, Jesús María, Breña, La Victoria, Magdalena, pero no se puede desconocer que, en nuestra realidad esta institución de salud tiene diversas insuficiencias por los austeros presupuestos otorgados por el Gobierno Central, la falta de recurso humano, la carencia de infraestructuras adecuadas, desabastecimiento de medicamentos, capacidad logística, etc., aunado a estos problemas, el tema de la corrupción existente en la gestión administrativa en sus segmentos de dirección, viene limitado el efectivizar su misión y lograr una verdadera modernización y reforma del Estado.

Hernández Sampieri (2006) consideró el criterio de las variables, determinó las extensiones de los servicios siendo el enfoque cualitativo el método con el que se pretende analizar la gestión administrativa del Hospital Santa Rosa, 2021, con el fin de analizar y describir la influencia que existe las categorías

formuladas en este trabajo de investigación, que si bien es cierto a la fecha se vienen brindando servicios de salud de manera regular, es el anhelo de esta investigación identificar los elementos administrativos que intervienen en la eficiencia y eficacia de estos servicios brindados en dicho recinto hospitalario.

Asimismo, a consecuencia del Pandemia de COVID-19 se ha evidenciado durante el estado de la emergencia sanitaria, diversas falencias en la gestión administrativa siendo preocupación de la suscrita realizar una investigación, que permita recoger la problemática real del Hospital Santa Rosa, de Lima Metropolitana, del distrito de Pueblo Libre, a fin contribuir al cierre de brechas para conseguir la satisfacción de la ciudadanía.

Corresponde señalar la siguiente pregunta de indagación ¿Cómo influye la gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud en un Hospital de Lima Metropolitana, 2021? Siendo la justificación de este trabajo de investigación de forma teórica, social, metodológica y clínica; la justificación teórica permitirá determinar las brechas existentes en la gestión administrativa y poder contribuir a optimizar los servicios de atención médica a fin éstos se brinden con calidad, eficiencia y sean oportunos, y ante la presencia de la Pandemia – COVID 19.

Muchos centros de atención de salud han develado su gran precariedad en sus servicios de atención, existe una justificación social pues con los aportes de este trabajo de investigación se brindará una alternativa para la atención de requerimientos de la ciudadanía respecto a la calidad de vida de usuarios de la salud; justificación metodológica planteando un método nuevo o una estrategia a efectos de generar conocimiento confiable y válido, en donde se formulará nuevos métodos, estrategias o técnicas a efectos de generar conocimientos acertado; y justificación clínica a fin de brindar soluciones ante la realidad médica que existe en este recinto hospitalario.

Siendo este el objetivo general, Identificar los factores administrativos que influyen en la gestión administrativa y calidad de los servicios de salud en un recinto de salud de la Metropolitana, 2021, objetivos específicos de la investigación es: Determinar los factores administrativos que influyen en la

gestión administrativa en centro de salud, 2021 y el objetivo específico de la investigación es : Determinar los factores administrativos que influyen en la calidad de los servicios de salud en un Hospital de Lima Metropolitana.

En ese sentido, esta indagación está dirigida a identificar y describir la problemática existente en la gestión administrativa siendo de anhelo el poder contribuir a lograr vivir de manera saludable y poder acceder a servicios de salud de calidad, lo que contribuirá a reducir el número de mortalidad, por la falta de personal profesional médico y asistencial, buscando lograr obtener la satisfacción de los usuarios al contar con servicios que revistan de verdadera calidad, eficiencia y sean oportunos, efectivizando las Políticas Pública de Salud para ayudar a al cumplimiento de las metas.

II.- MARCO TEÓRICO

Sánchez et al. (2018) Analiza CD Servicio Hospital General. Victoria, Tamaulipas, México, organismo público desconcentrado del gobierno del Estado de Tamaulipas, que inició operaciones en 1985, ha adoptado una metodología mixta, no experimental, que incluye un enfoque cualitativo-cuantitativo, su alcance es exploratorio- descrito a través de un estudio de caso estratégico, su alcance es relacionado, y se concluye que la relación de gobernanza en los últimos años ha mostrado una evolución tradicional hacia un modelo de gestión global que prioriza su desempeño interno, para la necesidad de integrar la innovación de servicios acciones que contribuyen a una gestión profesional organizada y lobal 1.

De igual forma, el objetivo de Cantos (2022) fue determinar la calidad percibida de los pacientes en los hospitales públicos del municipio de Santa Elena durante el año2021, se aplicó un método de nivel descriptivo explicativo. El Dr. Leporio Panchana Sotomayor y el pueblo de Santa Elena concluyeron que la implementación de indicadores de calidad permitiría realizar acciones de sensibilización. Buen servicio, integral, oportuno y económicamente eficiente al destino del recurso, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas percibidas de los usuarios del hospital.

Díaz (2021) propone en su tesis de investigación el objetivo de analizar el efecto de la implementación de modelos de gestión hospitalaria sobre la satisfacción del usuario como factor de calidad de atención, publicados en la literatura científica para el periodo 2015-2020, su metodología es cuantitativa. PubMed, diseño descriptivo y no experimental, aplica el método de revisión sistemática rápida de la literatura, en 9 modelos. Se menciona la gestión hospitalaria en el contexto del desarrollo internacional, se identifican sus características y factores, así como el impacto en la gestión del personal y la satisfacción del servicio al usuario, y se concluye que el modelo de Kaiser Permanente y las formas alternativas de pago tienen su origen en países fuertemente desarrollados, y estos modelos buscan

asegurar un buen servicio de interés, pero es el propio cliente quien aprecia y aprueba la calidad que recibe. 4

De igual forma Massuh (2021) en su investigación de tesis, su objetivo es evaluar la gestión administrativa del Hospital General IESS Quevedo, y su impacto en la calidad del servicio con el fin de realizar recomendaciones para la mejora continua en el Ecuador, esta metodología es descriptiva, concluyendo que existe la necesidad de mejorar la calidad de la atención por parte de los administradores del personal para elevar el nivel de recomendaciones para los servicios prestados por el establecimiento.

Rodríguez (2020) tiene como objetivo en su tesis de investigación evaluar el impacto de la gestión administrativa en la calidad de atención al usuario en el campo de la logopedia en el Centro de Apoyo a la Docencia de la Universidad de Guayaquil, donde el método de investigación es cuantitativo y cualitativo, y el enfoque mixto, que busca datos cuantificables y cualitativos, mientras que la investigación cualitativa analiza, observa e identifica hallazgos de manera particular para la población; Incluye dos métodos, con un diseño no experimental, como método utilizado por la encuesta, que incluye un instrumento de cinco dimensiones de 22 ítems, aplicado a una muestra total de 373 monedas de práctica, y concluye que la variable de gestión está por debajo de la promedio de las dimensiones, destacando problemas regionales, y la calidad de atención variable es calificada como segura y confiable.

En el contexto nacional, Vela (2020) en su estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de gestión administrativa relacionada con la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazonas Yarinacocha, 2019, un enfoque de diseño poco realista. Se aplicaron experimentos, Niveles de Correlación, Niveles de Interpretación, el cual se realizó sobre un grupo de 671 profesionales de la salud con una muestra de 245 y como segunda población, 245 pacientes de diferentes departamentos. Se muestrearon las diferencias entre el Hospital Amazónico de Yarinacocha y el Hospital Amazónico de Yarinacocha, y se concluyó que el surgimiento entre la gestión de calidad de la atención en el Hospital Amazónico de Yarinacocha.

En los antecedentes nacionales Vela (2020) en su investigación tenía como objetivo determinar la medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019, se aplicó la metodología del diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional, nivel explicativo, se realizó en una población compuesta por 671 especialistas en salud con una muestra de 245 y como segunda población se tomó como muestra a 245 pacientes de los diversos servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, concluyendo que el acaecimiento entre la gestión administrativa en la calidad de atención de los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha.

Reynaga (2020), el objetivo del estudio fue investigar el efecto de la gestión hospitalaria en la calidad del servicio en el Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2019, utilizando metodología de enfoque cuantitativo, tipo línea base, diseño no experimental, causal y transversal. , realizado sobre una población con una muestra intencionada de 131 pacientes, la conclusión de este estudio fue la presencia del efecto del Manejo de Enfermedades Hospitalarias en la calidad de servicio del Hospital Nacional Cayetano de Heredia, 2019, lo que determina la gestión y servicio hospitalario. la calidad no es independiente y la gestión del hospital y la calidad del servicio respectivamente con el modelo de regresión logística Ordinal, ilustrado con estadísticos chi-cuadrado = 1.840 y salvia. = 0,398; La variación del 20,5% en la calidad del servicio depende de la gestión del hospital, lo que se evidencia en las estadísticas de Nagelkerke7.

Morgado (2020), en su tesis de investigación, tiene como objetivo determinar si existe una relación entre la gestión administrativa y el nivel de calidad de los servicios de salud en la micro red de Laredo durante el periodo de septiembre a octubre. Noviembre 2019 Su metodología es tipo aplicada, diseño de estudio no experimental, correlación transaccional simple, tipo aplicación dijo que el estudio se realizó sobre una cohorte de 64 funcionarios de enfermería y gerencia; identificando la relación entre la gestión administrativa y el nivel de calidad de los servicios de salud en las redes

pequeñas de Laredo durante el período. Encontrando una relación significativa, directa y regularmente significativa entre dos variables.

Por su parte, Peña (2018) con el objetivo de definir la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio desde el punto de vista de los usuarios urbanos, se realizó un estudio de línea base a nivel de correlación, en una prueba de no diseño., en una muestra de 328 usuarios de la ciudad de San Marcos, Huarí. Ancash, el procedimiento manejado es la recolección de información mediante encuestas utilizando dos herramientas, una para cada variable de investigación, en la cual se ultimó que existe una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio para los usuarios del municipio de San Marcos, Huarí. Ancash 2016, con un valor de $p < 0.05$ y Rho de Spearman = 0.805, se debe crear un ambiente de confianza y adeudo en los servidores de la ciudad para servir mejor a los usuarios de San Marcos.

Ocampos et.al (2017) quien determinó la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016, esta investigación es de tipo descriptivo correlacional aplicándose la muestra de 39 trabajadores de la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016, ultimando que los resultados derivados exponen que existe relación significativa entre las variables del estudio, y una adecuada gestión administrativa es fundamental para brindar un servicio de calidad.¹⁰

La presente investigación considera como categorías de investigación las definidas en la matriz de categorización, siendo dichas categorías: Las categorías materia de este trabajo de investigación, según Munch (2010), señal que, la primera categoría son lo mismo, y para la Real Academia Española, (RAE 2001) señala que gestión son las diligencias que van buscar un fin determinado, y define a la administración señalando que, proviene del latín administratio- onis, que figura ejercicio y resulta de disponer; definiendo el vocablo administrar en ordenar disponer, organizar la hacienda o los bienes, y considera el vocablo salud como la manera de estar bien.¹

Según Münch (2010), la gestión se define como “el proceso de coordinar recursos para lograr la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en el logro de las metas organizacionales”. Uso racional de los recursos competentes, maximizando los beneficios de la organización primero.

Fayol (1969) aclaró la gobernabilidad al enfatizar que incluye “planificar, organizar, mandar, coordinar y controlar”. Está incluida en toda actividad gerencial en uno de los niveles o áreas de la empresa y pertenece a cada nivel correspondiente al desempeño de las funciones de busto, organización, dirección, coordinación y control, son las primeras actividades que deben ser avanzado.

Según Koontz et.al (2012), se diseña y mantiene un entorno en el que los individuos, trabajando en grupo, logran objetivos de manera efectiva; Asimismo, en La idea internacional (2008), el autor se refiere a administración pública y administración pública como sinónimos, es decir, las dos palabras “administración y administración” aparecen como “similares, con uso explícito”. Ambos conceptos, como el acto y la eficacia de hacer algo, se reflejan en la función o tarea para lograr el fin.

De acuerdo con Chiavenato (2007), la teoría general de la gobernanza de la TGA, que hace sus propuestas en el tiempo y el espacio, y la teoría clásica que define una orientación normativa y organizacional, es su autor Fayol, quien estableció la existencia de principios generales de gestión para el funcionamiento de las actividades, en esta teoría el autor señala: se analiza la estructura organizacional de arriba hacia abajo (en la dirección del realismo) y del todo a las partes (de la síntesis al análisis), en contraposición al enfoque de gestión . El órgano de gobierno se combina con el órgano de gobierno científico (Taylor), el órgano de gobierno de las tareas, y el teórico clásico (Fayol) expresó interés en la Estructura.

Según Fayol (1916), su modelo de gestión dicta los conocimientos técnicos, junto con principios generales que orientan la función directiva, los cuales rigen el comportamiento de los gerentes, esta teoría define la estructura de gestión arquitectura, enfatizando que la implementación no debe ser

considerada aburrida para lograr la eficiencia Administración. Este enfoque tiene un concepto humano y sus principios pueden ser utilizados en cualquier actividad u organización donde exista una combinación de esfuerzos humanos para lograr una gobernabilidad efectiva.

Según Bachenheimer (2015), define el liderazgo y la gestión gerencial como acciones a realizar en materias tales como: control, dirección y operación de acuerdo con los principios y métodos gerenciales.

Según Salazar y Romero (2015), dicen que existen cinco áreas importantes a medir en la gestión empresarial que son: Planificación, es decir, los gerentes deben dirigir lo que se estudia a través de la aplicación de estrategias y planes basados en hechos; La organización, lo más importante en el correcto proceso de trabajo, debe aclarar la relación entre el empleado y el empleador para lograr los objetivos; Los gerentes deben motivar y mostrar empatía al liderar recursos humanos; Controlando, siempre planificando las actividades y propiciando el desarrollo en un buen ambiente laboral.

Se debe destacar la importancia del legado de Fayol, pues hasta el día de hoy se viene implementando el modelo de la Teoría Clásica reflejándose en la administración las diferentes etapas: Previsión, organización, dirección y coordinación, y es la etapa de dirección que ha variado solo en denominación de ejecución, pero en esencia sigue reflejándose en la gestión administrativa, por ser un proceso que va a permitir diseñar funciones de manera eficientes que logré alcanzar los objetivos señalados.²

La segunda categoría materia de esta investigación, es la calidad del servicio y,

(RAE 2021) refiere que es el ajuste de un producto o servicio a las características especificadas” está relacionado al bien o servicio a producir o entregar y procede del “latín *qualitas* o *qualitatis*”, que representa finura.⁷

Miyahira (2001) precisa la noción de aptitud al provecho esgrimido para narrar caracteres adecuados, menciona en el Diccionario El Larousse ilustrado la define a la calidad como “el ligado de modos de algo”.⁸

Summer (2006) “es una decisión tomada por un cliente, basada en una comparación de su experiencia real con un producto o servicio y sus requisitos operativos conscientes o casi no descubiertos de naturaleza puramente personal o técnica”, como una decisión del consumidor.

Por otro lado, ISO (2005) define la calidad como “el conjunto de características de una entidad que le permiten satisfacer las necesidades explícitas e implícitas” de seguridad y confianza del cliente.¹⁰

Summer (2006) señala que el Dr. Armand Feigenbaum “reafirma su recomendación de que la calidad es un componente esencial de una estrategia empresarial más eficaz.

Según Philip Crosby quien plantea cuatro elementos incondicionales de la dirección, en términos de conformidad, la prevención de defectos, el cero defectos y el control de la calidad. Las organizaciones que brindan servicios de manera deficientes conforme a sus expectativas están relacionadas con la re fabricación, o el costo de rehacer nuevamente el producto o servicio, el tiempo perdido, lo cual hace organizaciones ineficientes.⁹

Losada y Rodríguez (2007), refieren que las diferentes definiciones de la calidad son infaltables en el desempeño de una organización que en nuestra investigación corresponde a un recinto hospitalario de Nivel III-1 que provee servicios de salud, “la honorable general o preponderancia de un provecho”.

Donabedian (1966) afirma que el nivel de calidad y, en consecuencia, el grado en que se brinda la atención se cree que produce la relación riesgo/beneficios para los usuarios del MINSA (2006) 13 sujetos, afirman que “la satisfacción del paciente en un centro es el resultado específico de la interacción entre factores que facilitan favorablemente a profesionales sanitarios y pacientes” (Ávila y de los Ríos, 2004).¹¹⁻¹²⁻¹³

Con respecto a la calidad de los servicios de salud, la Organización Mundial de la Salud (OMS), garantizar que los pacientes puedan recibir servicios de alta calidad depende de la diferenciación de dos puntos de contacto clave

para los negocios: el diseño de bienes y servicios debe medirse y monitorearse, y control de calidad durante la entrega.

Según los autores Robbins & Coulter (2005), consiste en sistematizar las diligencias laborales para que se realicen de manera eficiente y eficaz, y la gestión es un proceso que surge de las funciones de planificar, organizar, dirigir y controlar, y las definiciones de gestión y administración. Establecer objetivos específicos de manera efectiva y eficiente, que apunten al uso conveniente de los recursos humanos, materiales, financieros y otros.

III.- METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación. - Este trabajo titulado “Gestión administrativa y calidad de los servicios de salud en un hospital de Lima Metropolitana, 2021”, según su finalidad esta investigación es **básica**, porque parte de un marco teórico y de acuerdo a la profundidad Sánchez y Reyes (2015) esta investigación es descriptiva, en donde se aplicará la información referida en la teoría administrativa para ser aprovechada en la administración pública de un establecimiento de salud, 2021, se empleó una metodología cualitativa con el fin de acopiar y examinar los datos no estandarizados que no son numéricos, siendo la intención de reunir información para comprenderla y estudiarla más intensamente, que se aplicarán en el Hospital Santa Rosa.

Este estudio está orientado al análisis y la descripción (Quevedo, R. & Castaño, C., 2002); Estos anunciantes plantearon en su encuesta el objetivo primordial de un enfoque cualitativo, y para el estado actual se analizará la institución Hospital Santa Rosa, 2021.

3.1.2. Diseño de investigación. - El diseño utilizado en este estudio es “una descripción penetrante del fenómeno que pretende concretar y revelar el cuidado de métodos y técnicas derivadas de sus percepciones y bases cognitivas, por el método de interpretación, fenómenos y métodos inductivos” (Sánchez, 2019, págs. 3), será una investigación no experimental donde se analizará la especialización, la estratificación, el marco organizacional y la investigación sobre nuestro tema en categorías, servicios de gestión y calidad.

Se recogieron antecedentes, testimonios de los usuarios de la salud, personal asistencial, entrevistas, acumulará y examinará los datos no estandarizados para comprenderlos y estudiarlos más intensamente

a efectos de lograr resultados de la eficacia y de los servicios que se brindan.

En el enfoque cualitativo se guía por la descripción, y esto en la fenomenología, dice Hernández Sampieri en su libro Metodología de la Investigación, Sexta Edición, revela dos rasgos muy distintivos: la hermenéutica y la experiencia. El primer caso es la actitud y capacidad de explicar el fenómeno, y el segundo es la gestión que se ocupa del fenómeno.

(Hernández Sampieri, R. y Fernández Collado, C.; & Bautista Lucio, P.,

1991, p. 493-496), para nuestro estudio se utilizó un diseño fenomenológico (Vargas, 2011, p. 13-16) que incluye el diseño o método mencionado, según Carmen Trujillo et al. (2019) la define como “la ciencia que vuelve a la realidad desde su propia realidad interna y tiene su raíz en la necesidad de comprender, explicar la naturaleza de los fenómenos estudiados”

(Trujillo et al., 2019), p.46).

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización.

Nuestra indagación busca la identificación del problema de investigación, según Heinemann (2003) menciona “Se requiere una larga preparación y reflexión antes de que la pregunta de investigación pueda formularse de manera precisa y definitiva”, lo que ha sido formulado y planteado, definiendo en las categorías del presente trabajo que pretende brindar a la ciudadanía del Hospital Santa Rosa-Lima se realizan de manera deficiente y con escasa calidad durante el periodo 2021.

3.2.1. Categorías y subcategorías

Definido el problema de investigación, he identificado las categorías y subcategorías de investigación. En este sentido se deberá entender por categoría, según Romero (2005) menciona que es “una forma de codificación donde se envían otras componentes más pequeñas llamadas subcategorías”.

Este sentido es fundamental para nuestra investigación que tiene un enfoque cualitativo, Romero (2005) indica que es necesario aproximar sus complejíssimos componentes, propiedades, estándares y procesos para su aplicación en la investigación”, por lo que debe existir una relación entre la teoría y la práctica.

La función actual se llama la administración administrativa y la calidad de los servicios de salud en un hospital de la capital Lima, en el año 2021 se definieron y propusieron las categorías y subcategorías. Romero

(2005) menciona a Strauss y Corbin, quienes definen clasificación como “la distribución de conceptos a un nivel más abstracto y que estas categorías tienen poder conceptual porque son capaces de agrupar un grupo conceptual o subcategoría” (Romero C., 2005, págs. 113).

En nuestra investigación se han identificado dos (02) categorías de análisis, las mismas que han sido detalladas a continuación:

Categorías y subcategorías identificadas:

CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Dirección hospitalaria
	Planeamiento institucional
	Organización del Hospital
	Control de los recursos
CALIDAD DE LOS SERVICIOS	Satisfacción del Usuario
	Mejora continua de los servicios
	Servicios hospitalarios

Fuente: Elaboración propia.

3.2.2. Matriz de categorización

Se puede apreciar el cuadro de la categorización de la investigación, que es una inicial nómina de matriz resultado de original mapeo de análisis sobre el camino de este trabajo, y en avance de la investigación se fue afinando hasta llegar al cumplimiento del objetivo.

3.4. Participantes

Los participantes serán los actores de la salud, entre ellos se puede mencionar: Personal asistencial (médicos y asistenciales técnico), personal administrativo y funcionarios, asimismo, se va considerar a los usuarios de la salud, cuya población del Hospital Santa Rosa es de 1,493 aproximadamente.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Para crear el triángulo de datos, se realizaron las siguientes actividades: Revisión teórica, entrevistas semiestructuradas y cuestionarios. Para Campoy y Gómez, quienes desarrollaron el Manual de Técnicas de Abordaje Cualitativo (Pantoja, A., 2015), el uso de técnicas y herramientas de entrevista es la guía para el supervisor. Director del Hospital Santa Rosa, usuarios de los servicios médicos, asistenciales y de salud personal.

En este proceso se realizarán entrevistas respetando la disponibilidad de tiempo de los entrevistados, lo que se buscará es cumplir con las características significativas que permita la elaboración de datos o información de los sujetos de estudio se utilizará entrevistas semiestructuradas, emprenden con una pregunta que se puede adaptarse a las réplicas de los entrevistados.

Para el cuestionario se elaboró entrevistas semiestructuradas se aplicó al Director, al personal usuarios de la salud (médicos y asistenciales), así como a los usuarios de la salud (pacientes) a fin que puedan transmitir de manera libre y conforme a sus opiniones con una habilidad de ordenamientos ajustados al trabajo y se acopió y analizó información a casos distintivos.

Intentándose descubrir, describir, predecir y/o explicar un conjunto de características (Casa Anguita, J. et al., 2003, p. 527), según el autor, el objetivo es recolectar datos para el análisis y poder orientar opiniones para

la investigación en cuestión, y en el presente caso se ubicará con los residentes del Hospital Santa Rosa.

3.5.1 Técnicas de Investigación. - Para la presente investigación realizada en un Hospital de Lima Metropolitana, 2021, se utilizó como técnica de estudio, la reflexión, la conversación, la averiguación, examen y observación de documentario y estadístico. Dichas técnicas consistieron en acopiar datos en donde se revisará teoría, se efectuaron entrevistas semiestructurada y se elaboró un cuestionario que fue desarrollado por el Director General, personal médico, asistencial y usuarios de la salud.

Asimismo, es importante señalar que para Campoy y Gómez elaboraron una guía de abordajes cualitativos (Pantoja, A., 2015), en la que se utilizó la técnica de la entrevista y la herramienta fue la guía de entrevista, cuyo objetivo el estudio fue describir, predecir y/o explicar una serie de puntos característicos (Casa Anguita, J. et al, 2003, p. 527 Según el autor, el objetivo fue recopilar y posiblemente analizar datos para desarrollar una guía de opinión que se utilizó para la encuesta actual..

3.5.2 Instrumentos De Recolección De Datos. - Para el presente trabajo se utilizó como herramienta de recolección las preguntas abiertas a través de la encuesta, aplicado a personal asistencial (Médicos, personal técnico asistencial) a los trabajadores y usuarios de la salud del Hospital Santa Rosa para conocer sus apreciaciones acerca de las categorías materia de este trabajo que se aplicaron al Hospital Santa Rosa en el periodo 2021.

3.6. Procedimientos:

Cuando nos referimos al procedimiento estamos refiriendo habilidades que se ejecutaron, las acciones efectuadas en este trabajo, inicialmente, se conversó con un conjunto mínimo de usuarios donde se realizará el diagnóstico sobre el tema del trabajo. Asimismo, se solicitó una entrevista con el Director General del Hospital Santa Rosa a fin de exponerle el objetivo de la investigación, listándole los posibles problemas que han

suscitado, y se le planteo alternativas de sugerencias; también para contrastar la información acopiada se elaboró unas tablas referidas a las contestaciones y así generar la validación con la información, con el afán de apremiar una extensión de juicio.

(Betrian, 2013) Aguilar y Barroso citan a Denzin (1990), especificando cómo: aplicar y combinar diferentes métodos de investigación en el estudio de un mismo fenómeno, definir el concepto de triángulo en relación con la aplicabilidad del estudio y representar el rango de posibilidades como los datos, la metodología y muchos investigadores (Aguilar, 2015) contribuyen al proceso de multitriangulación, en el que se revisan las entradas de los autores y con base en la información científica utilizada, se entrevistan las fuentes y sus respuestas teniendo en cuenta las opiniones de los entrevistados y las conclusiones finales. conclusiones. Esto se hizo al concluir la investigación.

El método de triangulación se utiliza utilizando las siguientes herramientas siempre que sea posible: 1. Escaneo semiestructurado 2. Cuestionario 3. Análisis de documentos. La triangulación se realizará en diferentes tipos o grados de triangulación, partiendo de los datos y basándose en la triangulación humana (Vallejo & Finol, 2009), mediante aplicación entre la familia de herramientas de simulación y cuestionarios y cuestionarios semiestructurados. La revisión bibliográfica que maneja la colección Atlas ti será utilizada como una herramienta tecnológica cuyo objetivo es ayudar en la organización, análisis e interpretación de la información en investigaciones cualitativas, como es el caso de la situación actual porque el programa permite trabajar y organizar grandes cantidades de información.

Cabe recalcar que la triangulación es una habilidad no solo para confirmar información, sino también para buscar ampliar la comprensión de la verdad en estudio, contribuir al proceso de triangulación una y otra vez teniendo en cuenta las fuentes de entrevistas y encuestas y sus referencias. Respuestas (respetando las opiniones de cada encuestado, referido como: supervisor, trabajadores de salud y usuarios de salud) y

las conclusiones finales extraídas al final de la encuesta como se detalla en el siguiente cuadro:

Tabla 1 Triangulación entre las perspectivas del Director Gral., directivos, personal médico y asistencial, y los usuarios de la salud del Hospital, -Santa Rosa, Categoría 01.

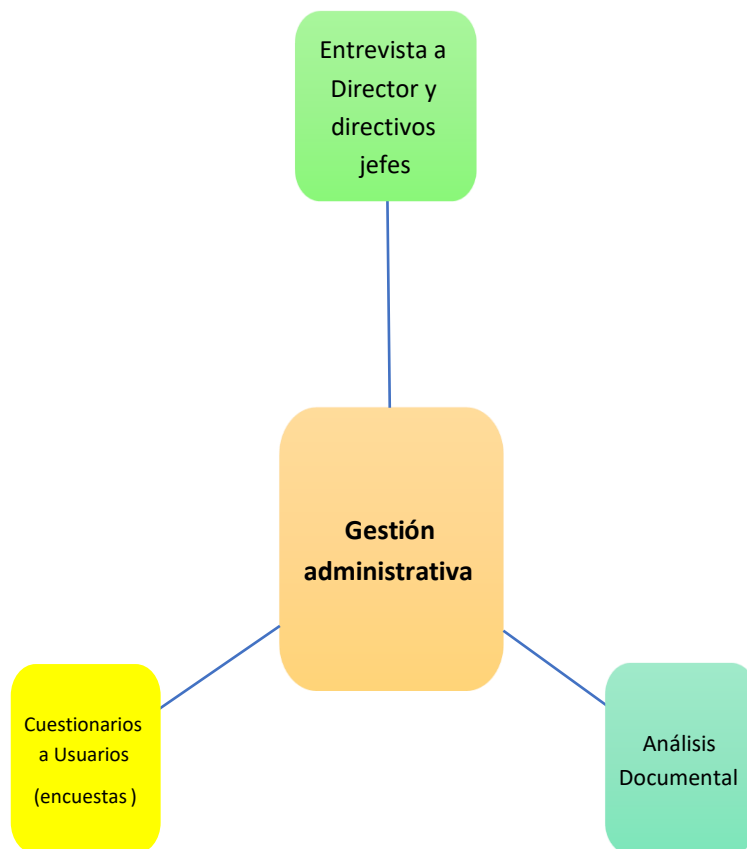
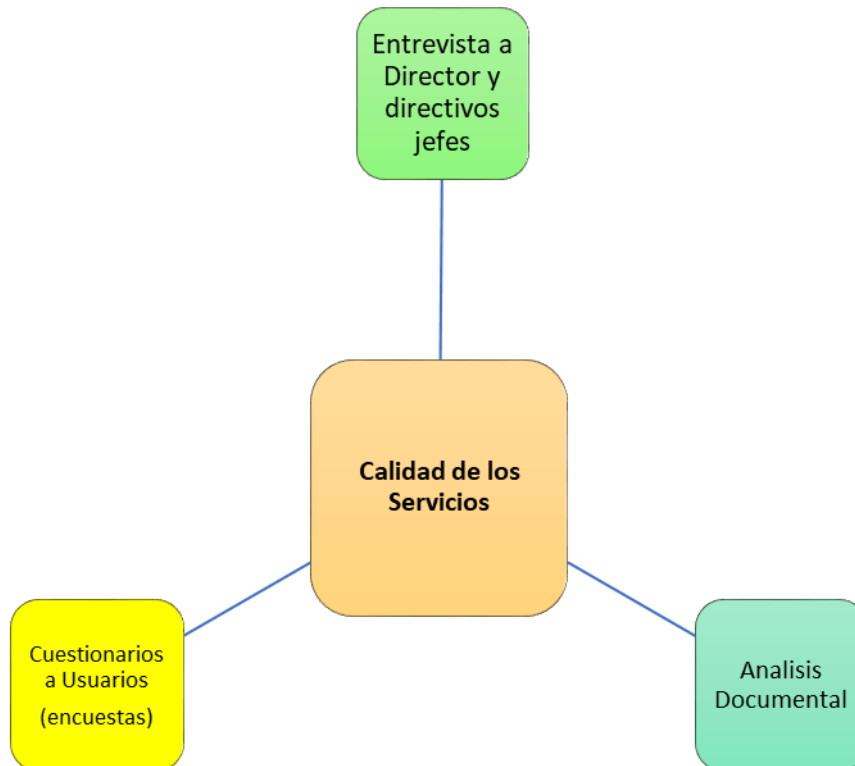


Tabla 2: Triangulación entre las perspectivas del Director Gral., directivos, personal médico y asistencial, y los usuarios de la salud del Hospital- Santa Rosa, Categoría 02.



En la triangulación señalada líneas arriba se utilizará las siguientes herramientas:

1. Escaneo semiestructural 2. Cuestionario 3. Análisis de documentos. La primera triangulación revela que existen diferentes tipos o niveles de triángulos, y el primer paso a dar, como se muestra en la (Tabla 1), es triangular a la persona considerando la primera categoría: manejo del comportamiento. La principal y segunda categoría: la calidad de la salud. Se han aplicado herramientas y cuestionarios de servicios basados en triangulación humana (Vallejo & Finol, 2009) para entrevistas semiestructuradas, se utilizaron herramientas digitales para ambos y se

complementaron con conocimientos de teorías basadas en datos a través de la revisión de la literatura a través del análisis.

En esta investigación se trabajó de manera organizada considerando los resultados arrojados en las entrevistas semiestructurada fue materia de discusión, fue importante la revisión de las entrevistas porque permitió ejecutar la comparación con las respuestas de los cuestionarios, para formalizar el análisis documental del resultado comparando con el marco teórico para deducir y concluir.

3.7. Rigor científico.

El rigor científico en la investigación cualitativa tiene algunas características básicas que deben ser respetadas en cualquier proceso de investigación: Comenzar con datos imparciales. - La escena y la gente como tal se verá como un todo y no individualmente - Respetar opiniones y puntos de vista. - El investigador se enfrenta al fenómeno como si fuera el primero sin previo aviso. - Las tecnologías y los procesos serán vistos de manera humanista (antropológica y social) (Erazo Jiménez, 2011); De manera similar, (Morse et.al 2002) indica que las habilidades de verificación deben incluirse en el proceso de investigación, donde se cuestionan la precisión de la investigación y la capacidad de resolución de problemas, así como la autenticidad y la credibilidad. Se utilizan entrevistas y grabaciones.

La Real Academia Española (RAE, 2021) define el rigor como “propiedad y exactitud” en hacer algo, ya sea en el análisis, la investigación o el trabajo científico, para comprender “la exactitud intelectual aplicada al control de la “calidad” de la información.” Arias MM, Giraldo CV (2011) busca esclarecer el estado de la cuestión de la precisión en la investigación cualitativa, cuyos principales criterios son las diferencias en la interpretación y aplicación, la ética y el compromiso La comunidad de investigadores.

Cuando se discuten temas relacionados con la instrumentación, el trabajo de campo, el análisis, el muestreo teórico, la saturación teórica y la sinceridad del investigador, esto indica que los conceptos de valor, confiabilidad,

objetividad versus subjetividad, credibilidad y confiabilidad, así como las pautas de evaluación, son esenciales para todos. participantes de la investigación desde las perspectivas de Y diferentes preferencias.

Asimismo, Erazo (2009) afirma que para Scott (1991), “la evaluación de la confiabilidad, en la medida en que la consideremos, está relacionada con la posibilidad de contar con unas pautas que permitan a los investigadores manipular los estudios de evaluación seguidos para llegar a sus conclusiones”, con lo que se puede demostrar que se relaciona el rigor científico La credibilidad de las herramientas a utilizar y que sustentan dicha investigación. Procedimientos para recolectar, analizar e interpretar información “para los cuales” se proponen cuatro criterios para evaluar la precisión de un estudio: validez de los hechos, aplicabilidad, coherencia y validez. su neutralidad.

En este sentido, la validez, confiabilidad y credibilidad de los datos son fundamentales para nuestra investigación cualitativa, como señala Erazo (2009) que “el lector no podrá emitir un juicio al realizar el análisis porque no está ni en el análisis ni en su contenido”. secuencia”, por lo que es responsabilidad de los investigadores Abordar esto proporcionando información sobre los juicios que utilizan, la evidencia es el criterio de “transparencia” en la investigación cualitativa.

Por tanto, el rigor de la ciencia en el contexto de los estudios cualitativos, busca que sus hallazgos sean “confiables”, lo que se observa y determina en todos los casos. El autor ha analizado, organizado y explicado los procedimientos a seguir. Son esenciales en la investigación cualitativa. La coherencia en nuestro trabajo tiene como objetivo profundizar en la visión de la gestión administrativa de un hospital, 2021 y la calidad de los servicios médicos que se brindan. Por lo tanto, podemos decir que la precisión científica de nuestra investigación cualitativa se logró en el curso de esta investigación.

Asimismo, el presente estudio presenta antecedentes, como tesis referida a las experiencias en los Centros de Salud que se aproximan a nuestro caso, pero aplican otra metodología de carácter cuantitativo, por lo tanto, tenemos que el fenómeno a investigar en nuestra unidad de investigación, en este recinto hospitalario es único. En este sentido esta investigación será beneficiosa para la misma institución que son parte de estudio.

La credibilidad se establece en el respeto y la garantía por los hechos y situaciones vividas por los propios participantes de la investigación, en su centro de labores. Por otro lado, se realizará la triangulación entre las perspectivas de la Dirección General, personal médicos y asistencial, y los pacientes usuarios del Hospital, el proceso y el procesamiento de datos de la encuesta y el análisis de documentos. (ver cuadros 01 y 02). Después de este proceso de triangulación se contrastó con el marco teórico para llegar al proceso de discusión y lograr los objetivos de la investigación.

En cuanto a la aplicabilidad, este estudio queda más como un referente para posteriores investigaciones. En confiabilidad, durante la investigación se aplicará con instrumentos validados a los participantes y la utilización de un grabador de audio con la finalidad de ser más confiable los datos que se recojan y respetando los procesos del diseño fenomenológico (Arias & Giraldo, 2011).

Asimismo, cabe señalar que, al examinar autores nominados en investigaciones bibliográficas y artículos de opinión en busca de ideas coherentes y comentarios correspondientes, y referencia al tema de investigación, también se utilizará la integridad de las entrevistas individuales. El rigor científico se caracteriza utilizando la versión 7 de las Normas APA alojadas en la plataforma de clementinas de la UCV. Cuando se hayan presentado problemas, se considerarán.

3.8 Método de análisis de datos de la información. - El proceso de encuesta y análisis incluye la información para lo cual se recolectarán los datos a través de entrevistas y encuestas semiestructuradas y el análisis de cada una incluye sus respuestas, y a su criterio. En opinión de Rodríguez Peñuelas, (2008: 10), las técnicas, son los medios utilizados para recolectar información, entre los que destacan las observaciones, cuestionarios, entrevistas y encuestas; De manera similar, los comentarios de Sampieri que fueron adaptados y aplicados a este constructo serán considerados a lo largo de este estudio. (Hernández Sampieri, R. Torres Mendoza, CH. , 2018, trad. 465).

Nuestro estudio nos permitirá crear un cuestionario que consta de dos partes. La primera parte nos permitirá identificar la información general de los entrevistados, junto con la información socioeconómica, y estas entrevistas serán enviadas al Director, personal médico y personal de apoyo; El segundo es diseñar un cuestionario para recolectar información sobre los servicios médicos del Hospital Santa Rosa. Para determinar los componentes de la calidad se utilizó un método cualitativo, a través de una entrevista abierta semiestructurada. Esto nos permite realizar un análisis fenomenológico de los componentes de calidad, a partir de la percepción del paciente, respecto a la atención médica y paramédica.

Las entrevistas se realizarán cara a cara con preguntas abiertas, y las respuestas se grabarán y registrarán en papel para mantener la autenticidad y la capacidad de identificar los conceptos presentados por el paciente, en ciertos casos. Las entrevistas fueron realizadas por dos investigadores diferentes, que no tenían contacto previo con el paciente y no trabajaban en el Hospital Santa Rosa, con el fin de mantener la confiabilidad de la información recopilada y evitar posibles sesgos. La opinión que pueda emitir el investigador. Las copias impresas serán hechas por otro miembro del equipo de investigación, en cuyo caso solo se seleccionará un copista para eliminar el cambio de observador.

Asimismo, este estudio descriptivo cualitativo responde al diseño de entrevistas basadas en cuestionarios de recogida de datos para personal, sanitario, auxiliar y usuarios sanitarios. De la misma forma que se aplicaron entrevistas a través de cuestionarios a usuarios de salud, este análisis es descriptivo y se realizó teniendo en cuenta el cuestionario utilizado para recolectar información que realmente aporte a la presente investigación.

3.9. Aspectos éticos:

Los pilares son fundamentales para nuestra investigación que estarán enmarcados en la aplicación de los principios para promover los objetivos de la investigación. También hay que recalcar que los factores éticos del investigador, son los factores que se le deben incorporar: la credibilidad de su transcripción y la presentación de sus teorías, con unas condiciones mínimas de dignidad y calidad (Ojeda de López, J. et al., 2007, pág. 354), es decir, se refieren a factores éticos relacionados con la ética de la investigación; El tema es de gran importancia y valor por su influencia en el campo de las humanidades. A lo que se puede referir que los principios que enmarcaron la realización de esta investigación fueron:

- **Principio de autonomía:** Se procuró que el personal médico y asistencial del Hospital Santa Rosa brinden el soporte y la colaboración para la realización de esta investigación con orientación para el desarrollo de los cuestionarios.
- **Principio de beneficencia:** La investigación buscó indagar y describir las actuaciones que se han realizado en la administrativa para mejorar la calidad las atenciones.
- **Principio de maleficencia:** En esta investigación no se realizó acciones que puedan causar algún tipo de perjuicio hacia algún participante en esta investigación siendo el objetivo de esta investigación obtener los elementos administrativos que intervienen en las categorías mencionadas en este trabajo del Hospital Santa Rosa 2021.
- **Honestidad:** Se informó a los participantes de esta investigación los fines de esta investigación, y dará a conocer los resultados que arrojen este estudio.

- **Respecto:** Existió un trato adecuado, cortes y alturado hacia los participantes de esta investigación, respetando su opinión y apreciaciones.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Habiendo acabado el procesamiento de las entrevistas aplicadas en este recinto hospitalario, institución de Categoría Nivel III- 1, cuyo código IPRESS es 00006211, ubicado la Av. Bolívar Cdra. 8. distrito de Pueblo Libre, Lima Metropolitana, con Razón Social AIS Hospital Santa Rosa, considerado para atenciones especializadas, siendo la máxima autoridad, la Dirección General, a cargo de un Médico Cirujano, dicho despacho ejerce las funciones de Representación Legal, y es designado por el Ministerio de Salud, cuya función básica, de conducir y supervisar las funciones del Hospital con el fin de conseguir los objetivos conforme a las políticas de salud, oficios que están enmarcadas en los Resolución Directoral N°398-2014-SA-DS-HSR-OEPE/DG, de fecha 10 de octubre de 2014.

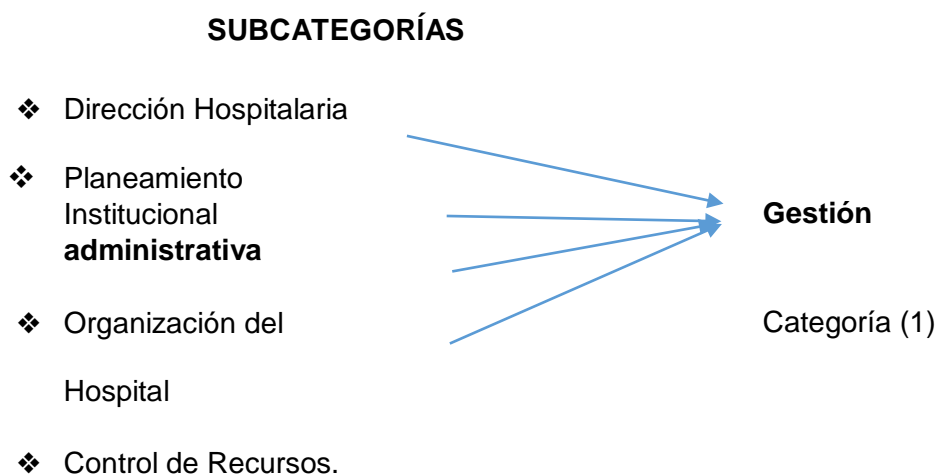
Se ha analizado a través de la triangulación entre las perspectivas del Director General, personal médico y usuarios de salud, según lo señalado por (Casa Anguita, J. et al, 2003, p.527) afirma que el objetivo fue recolectar los datos analizados y posiblemente preparar evidencias de opiniones que serán utilizadas para desarrollar este estudio y de la información recolectada se puede afirmar que los entrevistados son buena aceptación de los trabajos realizados por la administración del hospital.

Es así como se ha analizado la información recabada lo que permitió confrontar las diferentes teorías abordadas en el marco teórico, para lograr responder a las interrogantes de la presente investigación a fin de revelar a la incógnita planteada, advirtiendo las discusiones de los resultados en el presente estudio, estos se originaron por medio de la triangulación de la información recolectada conforme se procederá a detallar a continuación.

Previamente, cabe destacar que Münch (2010) define la gobernanza como “el proceso de coordinar los recursos para lograr la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en el logro de los objetivos de la

organización”, el uso racional de los recursos permite maximizar los beneficios de la organización, concepto que se sigue replicando en la administración del Hospital Santa Rosa, pues una administración que trabaja de manera articulada logrará el cumplimiento de los objetivos institucionales, y estos se verán reflejados en actuaciones administrativas eficaces y eficientes.

Asimismo, Fayol (1969) puntúa que, la dirección consiste en "prever, instituir, ordenar, regular y vigilar", quien la consideraba como el habilidad de manipular a las personas, lo precisa como acto de administrar dicha funciones administrativas, y corresponde a cada persona en el grado que le incumba la realización de ocupaciones de idealización, organización, dirección, coordinación y control, siendo estas las actividades primordiales las que tienen que desarrollarse, teoría que se aplica en la estructura orgánica de la *gestión administrativa* del Hospital Santa Rosa, conforme se ha señalado en lo referido a las subcategorías mencionadas, dicho modelo se reafirma y aplica en esta gestión administrativa materia de investigación, conforme se ha plasmado en las Subcategorías:



Tipo 1) La gestión administrativa es el proceso de coordinación de recursos para maximizar la productividad, calidad, eficiencia, eficacia y competitividad en el logro de metas donde se realizan actividades de planificación, dirección, dirección y control para lograr las metas de Santa. Rosa Hospital, se han

propuesto cuatro (4) subcategorías, como lo demuestra la matriz de operaciones de categorías (ver Anexo).

Vale la pena considerar en este estudio, lo señalado por (Robbins & Coulter, 2005) respecto a las actividades empresariales para que se realicen de manera eficiente y eficaz, la Gobernanza es un proceso que surge de las funciones de planear, organizar y dirigir. y control. Recursos físicos, financieros y otros, concepto que se ha aplicado a la estructura y función básica del Hospital Santa Rosa, que se relaciona con el catálogo objeto de nuestro estudio, como se detalla a continuación:

1.1 Dirección de Hospital .- Esta subcategoría propuesta tiene como indicador el nivel de desempeño de gestión del Director General, ubicado en la cabeza de la pirámide de la estructura orgánica de la institución, quien tiene como funciones determinadas en los documentos de gestión, siendo una de las funciones el Director General la de proponer al MINSA la política de salud en concordancia con los Lineamientos del sector; Velar por la calidad de los servicios prestados; implementan sistemas para la mejora continua de atención, estandarización de procedimientos.

Asimismo, es quien dirige y organiza el funcionamiento del Hospital acorde a la Políticas, evalúa las diligencias asistenciales, administrativas a fin de dar cumplimiento de los fines institucionales, evalúa las actividades asistenciales y administrativa para el cumplimiento de los objetivos, convoca a reuniones a responsables administrativos y de los Departamento y Servicios de Salud para la evaluación del cumplimiento de Metas institucionales, supervisa la adecuada dirección de los patrimonios financieros, personas y contables, aprueba el presupuesto institucional y estados financieros de la entidad, entre otros.

De la revisión documentaria se puede advertir que, el Director cumple el perfil señalado en los documentos de gestión, es el Representante de Legal y ejercer la Titularidad del hospital, su designación es conferida por Resolución Ministerial del sector Salud; asimismo, es el encargo de supervisar, dirigir, controlar la gestión de salud y la calidad de los servicios que se brindan, aprueba los Planes Operativos Institucionales, Plan Estratégico Institucional,

Plan Anual de Contrataciones, es el encargado de supervisar el cumplimiento de las Metas y Objetivos institucionales.

De las entrevistas efectuadas se pudo advertir en las entrevistas semiestructuradas formulada respecto a la dirección del Hospital y propiamente dicho del Director del hospital se tiene que los entrevistados señalaron “que el modelo administrativo del Director General es corporativo, innovador y funcional”, también señalan “que es un modelo centralizado argumentando que el Director es quien toma las decisiones,” un entrevistado señala que se rige por un modelo mixto descentralizado, con diálogo con todas las áreas, y que es el modelo instruido por MINSA”; es democrático horizontal, esto evidencia que los entrevistados resaltan que el modelo de gerencia y dirección que se aplica en el Hospital es democrático y de apoyo, lo que refleja su liderazgo y capacidad.

Ello se evidencia además en el análisis del Atlas ti. (que se anexa) se advierte que existe correspondencia inmediata entre la Dirección del hospital, representado por el director quien lidera la dirección, con la Gestión Administrativa.

1.2 Planificación institucional, de igual manera se ha propuesto esta subcategoría siendo el indicador el porcentaje de avance en la implementación del plan de acción institucional, según (Robbins & Coulter, 2005), las acciones programadas deben ser modificadas para que sean efectivamente implementadas, la gestión es un proceso que proviene de los procesos de planificación, organización, dirección y control, según el agente anterior, la gestión y la administración conducen a una gestión eficaz y eficiente, por lo que este subtipo de planificación se considera institucional. Ser capaz de describir el logro de las metas del Hospital Santa Rosa.

Asimismo, lo contemplado en el documento de gestión de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, que tiene como función básica el investigar, estudiar y análisis la elaboración de los sistemas y planes para el desarrollo en concordancia con el presupuesto, es el encargado de la organización, costos y los proyectos de inversión, del mismo modo, programa, dirige y evalúa las actividades de su despacho con observancia a las disposiciones de la Dirección

General, MINSA y la Dirección Nacional de Presupuesto, consolida y formula el Plan Operativo Institucional, Plan Anual de Presupuesto, revisa y analiza la ejecución presupuestaria del Hospital Santa Rosa, tiene participación directa del Plan Multianual de Inversiones informa a la Dirección General sobre el desempeño de los Planes de Desarrollo,

Siendo responsable un profesional con experiencia especializada en planeamiento, esta dirección forma parte de la gestión administrativa y tiene inherencia directa en las acciones administrativas para lograr una eficaz gestión administrativa. Según Salazar y Romero (2015) señala los cinco esferas significativos que incumben a una gestión empresarial, entre ellos se señala la Planeación, por corresponder a los gerentes encaminar las habilidades y procedimientos conforme a la contexto corporativo, este criterio considerado al momento de formular la presente subcategoría para describir la gestión administrativa del Hospital Santa Rosa a efectos de responder a los objetivos establecidos en los procesos de Planeamiento Estratégico y programar y ejecutar el presupuesto del Hospital, aplicando criterios como el uso racional, austeridad y gastos de calidad de los recursos económicos, materiales y financieros.

De las entrevistas efectuadas en las entrevistas semiestructuradas formulada respecto al Planeamiento Institucional se identificó evidencia para validar esta subcategoría. Es así que si los entrevistados tenían *conocimiento o conocen algún plan estratégico u operativo del Hospital*, estos señalaron que no tienen conocimiento del Plan Estratégico o Plan Operativo del Hospital Santa Rosa, lo que conlleva a señalar que existe un desconocimiento por los documentos de gestión; y cinco de los entrevistaron señalaron que si conocían dichos documentos, reportes, Matrices, y se realizan seguimiento de Metas específicamente en el departamento de Psicología, lo que denota que existe un desconocimiento en su mayoría por los Planes del Hospital Santa Rosa.

Asimismo, se puede apreciar en el cruce de información del Atlas Ti que esta subcategoría se relaciona con la Dirección del Hospital, participando de manera concertada en la elaboración presupuestaria existiendo articulación directa con

la gestión administrativa y es quien va controlar los recursos institucionales, reafirmando lo señalado.

Por otro lado, es importante señalar que la ejecución de gasto del presupuesto del Hospital Santa Rosa para en el año 2021 fue del 97.5% lo cual se califica como un buen nivel de ejecución que se refleja en el gasto principalmente de las remuneraciones de los médicos, pensiones y las compras realizadas y que el hospital brinda servicios hospitalarios de calidad, lo que se detalla, a continuación:

Tabla 11: Ejecución del presupuesto de gastos del Hospital Santa Rosa año 2021

Genérica de Gasto	Presupuesto Inicial - PIA	Presupuesto modificado - PIM	Certificación	Devengado	Avance %
5-21: PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	51,479,112	62,828,538	62,815,715	61,598,842	98.0
5-22: PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	11,046,700	10,566,172	10,566,172	10,417,294	98.6
5-23: BIENES Y SERVICIOS	28,019,549	77,159,122	75,766,293	74,816,794	97.0
5-25: OTROS GASTOS	5,000	64,809	64,809	64,750	99.9
6-26: ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0	2,175,336	2,070,418	2,067,408	95.0
Total	90,550,361	152,793,977	151,283,407	148,965,088	97.5%

Fuente: Portal de transparencia del MEF

En este contexto el sector MINSa en el año 2021 obtuvo la ejecución de su POI una ejecución de 45% según reporte del CEPLAN¹ lo que es una ejecución de acciones estratégicas muy baja a pesar que era un periodo de pandemia. Así mismo, el Hospital Santa Rosa quien depende del MINSa no presenta evaluación del POI 2021 según el CEPLAN, lo que podría entenderse que no

¹

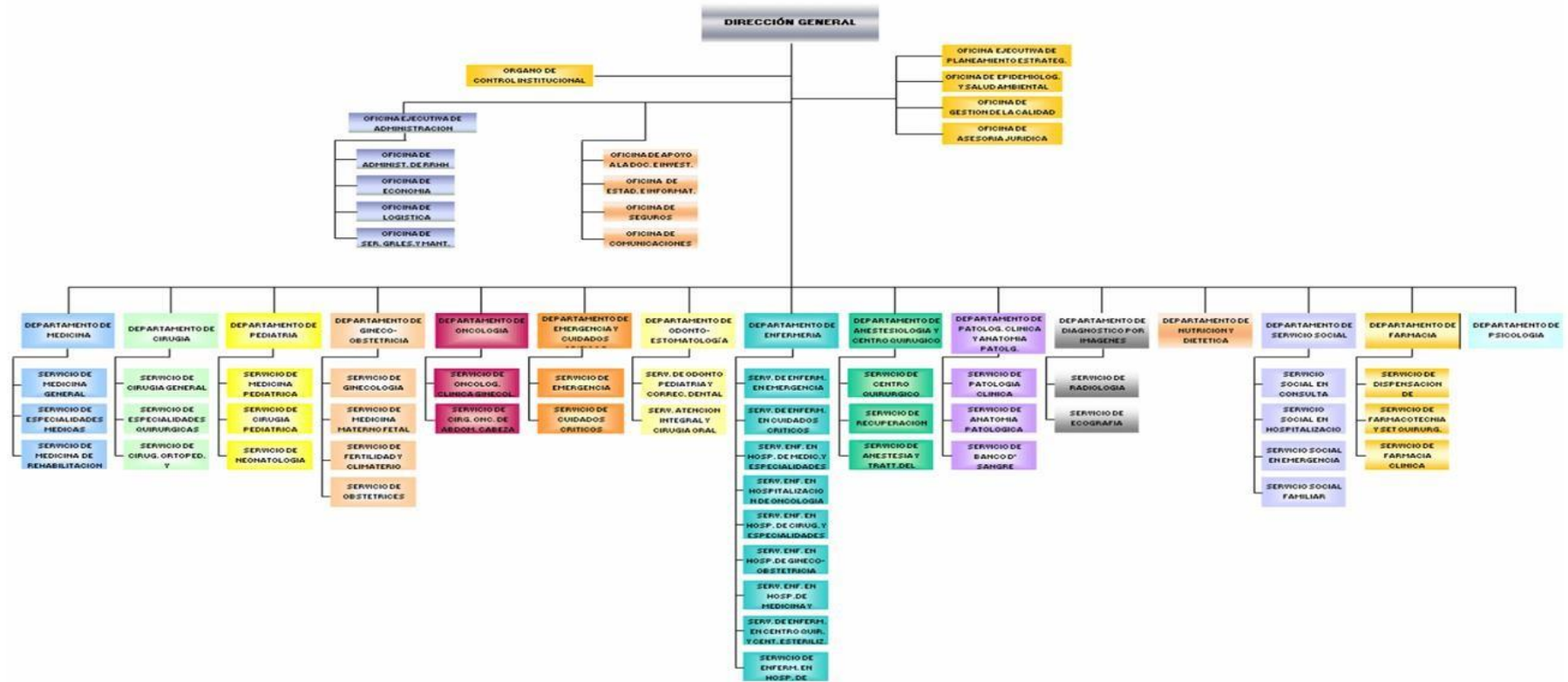
http://app.ceplan.gob.pe/Consultas/AEP_WEB/index.php?ANIO=2022&codi_sector=11&cod_sectorpliego%5B%5D=11137&buscar=Buscar

están analizando dado a que no han presentado su evaluación, no registra en el Portal Institucional.

La subcategoría 1,3 Organización del Hospital, cuyo indicador de los documentos de gestión aprobado e implementado por el Hospital Santa Rosa, documento que contiene los perfiles de los cargos, las funciones específicas de los cargos; asimismo, enmarca la estructura orgánica y funcional del Hospital Santa Rosa, está compuesta por oficinas administrativas integrada por dieciséis unidades, y otra sección de asistenciales que atiende los temas de salud, la Dirección Ejecutiva de Administración, comprende a las Oficinas de Administración de Recursos Humanos, Economía, Tesorería, Logística y Servicios Generales; y es la Oficina de Docencia, Informática y Estadística, Seguros y Comunicaciones; asimismo, existen quince (15) Departamentos Médicos, que conforman cuarenta (40) Servicios de salud; el desarrollo organizacional va de la mano con el desarrollo humano, y es preocupación de la gestión administrativa la de realizar eventos de capacitación y actualización, administrativos y asistenciales para lograr el mejor desempeño de sus funciones.

Resulta pertinente mencionar el legado de Fayol en lo señalado en su Teoría Clásica, la misma que refleja en las etapas: previsión, organización, dirección y coordinación, modelo que se sigue aplicando en la gestión administrativa del Hospital Santa Rosa, lo que denota una relación significativa con la organización, resultado que refleja en las entrevistas formuladas respecto de la organización del Hospital, señalaron que se puede mejorar la organización.

Organización del Hospital Santa Rosa



Fuente: Estructura Orgánica del Hospital Santa Rosa
<https://www.hsr.gob.pe/wp-content/uploads/2020/01/ORGANIGRAMA.png>

Analizando la respuestas de los entrevistados se pudo recoger la necesidad de la apertura de mayores servicios de salud, argumentando que estos son insuficientes para la excesiva demanda de usuarios de la salud, debiendo estos servicios ser supervisados con atenciones de calidad; y si bien es cierto, indicaron que existe un organigrama este no se aplica porque la redistribución del personal es limitado, y debería actualizarse; declararon que existe poca comunicación entre los órganos de línea y de apoyo, cinco de los entrevistados refirieron que existe una buena, correcta, adecuada organización, y coordinación de la estructura jerárquica funcional en el área administrativa y asistencial.

Sin embargo, un entrevistado señaló que no hay director, y no se conocen sus políticas por encontrarse la Dirección General con encargatura provisional a la fecha.

Respecto de la Subcategoría 1.4 Control de los recursos, el porcentaje de avance de ejecución presupuestaria del gasto (nivel de devengado), Fayol (1969), precisó que la dirección reside en predecir, constituir, ordenar, regularizar y inspeccionar, la consideraba el habilidad de manipular a loa persona, como un acto de administrar, dichas funciones son propias del administrador, dichos elementos se localizan en cualquiera de los niveles y corresponde a cada persona en el nivel que le corresponda realizar la organización, dirección, coordinación y control, lo que consideraba como primordial para desarrollar dichas actividades.

En esta subcategoría se puede recurrir al Portal de Transparencia MEF, Memoria Institucionales, Reportes SIAF para efectuar los controles de la gestión administrativa; en las encuestas semiestructuradas se les preguntó respecto del Control de los Recursos, y si conocían el método de inspección de recursos del Hospital o su ámbito de trabajo, diez (10) médicos y personal asistencial que representan el 63% de entrevistados, mencionaron que no, y el 37% de los entrevistados mencionaron que si conoce, Ante la interrogante de si el personal médico y asistencia participó en la elaboración del presupuesto institucional del Hospital

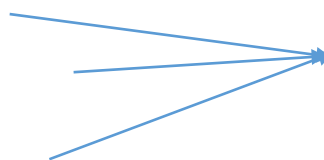
Santa Rosa, catorce (14) entrevistados (87.5%) mencionaron que No. Solo el 12.5% mencionó que SI conocían dicho control lo que demuestra la poca participación de los médicos y personal asistencial en la elaboración o formulación del presupuesto institucional de ingresos y gastos, como planillas de trabajadores, servicios básicos, servicios diversos, compra de insumos médicos, herramientas, entre otros relacionado a la prestación de servicios de salud para el ejercicio fiscal correspondiente, lo que se explica que, el personal médico, asistencial y administrativo no está involucrado en temas de gestión administrativa, condición que no beneficia a los usuarios de salud.

De los entrevistados diez (10) mencionaron que sí conocen (63%) las ocupaciones de la sección de inspección, de los cuales cuatro (4) si conocen, pero no saben a detalle sus funciones o acciones, existen seis (6) entrevistados (37%), que no saben de su existencia o desconocen de dicho órgano de control. Al respecto se menciona que es importante que sepan sobre las funciones del órgano de control y sus resultados porque deben empoderarse en el manejo de los recursos, tanto económicos, físicos, humanos, médicos entre otros a fin de ser utilizados de manera óptima, adecuada y conforme a ley.

2) CATEGORÍA- CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Subcategoría:

- ❖ Satisfacción del Usuario.
- ❖ Mejora continua de los servicios
- ❖ Servicios hospitalario



Calidad de los servicios

(Categoría 2)

En la propuesta del segundo tipo: la calidad de los servicios de salud, se define como la satisfacción del paciente con el centro de salud, que es un resultado específico de la interacción entre factores positivos que facilitan los profesionales médicos y los pacientes, donde se espera la atención. El balance más adecuado entre riesgo y beneficio para el usuario o paciente, luego de construir la subcategoría.

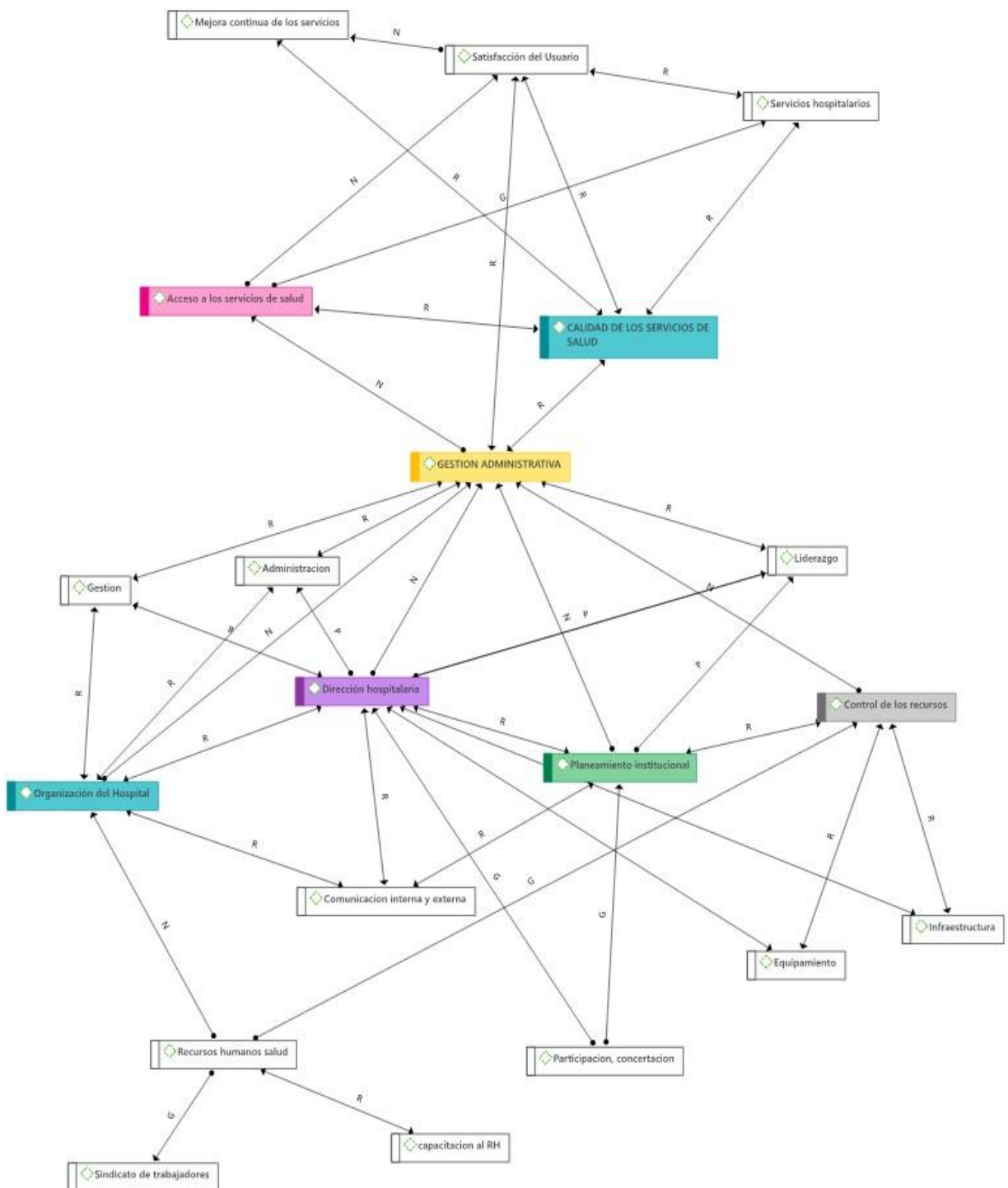
2.1 Satisfacción del Usuario, siendo su guía de agrado de los beneficiarios, según Summer (2006) señala que es un valor del cliente, asentada en la cotejo entre su estilo real con el servicio emplazado, a que se considera como una decisión del consumidor; del mismo modo el ISO (2005) reseña a la calidad como la capacidad de satisfacer necesidades explícitas e implícitas, conforme se ha detallado, esta categoría permitirá analizar y describir de qué manera la administrativa interviene en la *calidad de los servicios de salud*.

Subcategoría 2.2 Mejora continua de los servicios, Losada y Rodríguez (2007), señala que las diferentes definiciones de la calidad son infaltables en el desempeño de una organización, y de lo rescatado en la presente investigación se puede advertir que en este recinto hospitalario de Categoría Nivel III-1, la segunda categoría debe estar presente en cada prestación de servicios.

Subcategoría 2.3 Servicios hospitalarios, los Niveles de Atención hospitalario al usuario se encuentra íntimamente vinculados al acceso de salud es un derecho universal y su cobertura implican que todas las personas sin discriminación puedan tener dirección a los productos integrales de salud, de manera oportuna y adecuada, de acuerdo a sus necesidades.

Reynaga (2020) confirmó en su estudio que el efecto de la gestión hospitalaria en la calidad del servicio del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2019, concluyó en su estudio que existe un efecto de la gestión hospitalaria en la calidad del servicio del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2019, el cual determinó que la gestión hospitalaria y la calidad

del servicio no son independientes; Se ajustan a un modelo de regresión logística ordinal, por lo que los dos están relacionados; y al observar el análisis del Atlas ti, se puede ver la intersección de los dos subtipos, lo que demuestra una estrecha conexión entre ellos.



Atlas ti, Análisis de las categorías: Gestión administrativa y calidad de servicios de salud. Fuente: Creación propia.

Las categorías identificadas están enmarcado el análisis de atención respecto de la información recabada lo que ha permitido confrontar las diferentes teorías abordadas en el marco teórico, para lograr responder a las interrogantes de la presente investigación a fin de revelar a la incógnita planteada, advirtiendo las discusiones de los resultados en el presente estudio, estos se originaron por medio de la triangulación de la información recolectada.

En este sentido se ha aplicado a través de encuestas semiestructuradas en el trabajo de campo en este recinto hospitalario, donde se entrevistó al Director General, médicos, personal asistencial médico, personal administrativo, y a los usuarios de la salud, de donde se obtuvo información relevante y diversas evidencias que han permitido analizar respecto de las categorías identificadas en la matriz de consistencia, la Categoría 1). *Gestión administrativa*, considerando a sus subcategorías: Dirección Hospitalaria, Planeamiento Institucional, Organización del Hospital y Control de Recursos; y la Categoría 2). que comprende las subcategorías: Satisfacción del Usuario, mejora continua de los servicios y servicios hospitalarios.

Al respecto, debo mencionar que el análisis de la información recabada ha confrontado las diferentes teorías abordadas en el marco teórico, para lograr responder a las incógnitas del presente trabajo y resultados del presente estudio, efectuados por medio de la triangulación de la información recolectada de las entrevistas semi-estructuradas, se ha descrito y evidenciado temas factores administrativos, en donde se advierte que existe una vinculación entre las dos categorías al haberse corroborado a través de la encuestas que los usuarios de la salud refieren que el Hospital viene brindando un buen servicios de salud.

Asimismo, cabe destacar que estos hallazgos, y la discusión de las investigaciones en general, conducen a una duplicidad metodológica que se manifiesta en conceptos como el enfoque neoliberal, según dicho enfoque, que se busca afinar, y el estudio de leyes generales que comprendan a toda la población, y trata de hacer generalizaciones para comprender los patrones sociales, sin embargo el enfoque ideográfico, es muy por el contrario, pues apremia, la comprensión individual de cada ser humano, que busca descubrir información detallada sobre un estudio más específico, a nuestro entender sería ideal que exista una combinación del método nomotético y se combine con el método ideográfico.

Para el presente caso de investigación se ha empleado una temática subjetiva personal en donde se ha tenido contacto con los actores de la salud, pudiéndose recoger sus apreciaciones más personales, y experiencias vividas en las instalaciones del Hospital Santa Rosa.

Asimismo, Fayol (1969), en su teoría clásica señala el modelo de administración, modelo que se replica en la gestión administrativa de dicho hospital materia de investigación, conforme se ha plasmado en la descripción de los resultados efectuados a través de un análisis de enfoque ideográfico en donde se puede lograr comprender a los entrevistados pues estas fueron muy subjetivas al haberse realizado de manera individual empleando la fenomenología, analizando los fenómenos y las experiencias de los usuarios de la salud, recogiendo sus vivencias más significativas ocurridas en las atenciones de médicas de dicho recinto hospitalario.

Los entrevistados en este proyecto de investigación fueron cincuenta y cinco (55) actores de la salud, entre los cuales comprendió al personal médico, personal asistencial (16), y a usuario de la salud (39), quienes en su conjunto manifestaron que se requiere mayor apertura en los servicios médicos asistenciales, debido a la gran demanda por parte de

la población que acude al Hospital Santa Rosa, y muchas veces las citas médicas son insuficientes.

Respecto a lo consultado sobre los servicios que viene brindando el Hospital Santa Rosa, los dieciséis(16) actores de la salud señalaron diferentes apreciaciones respecto del conocimiento de las acciones administrativas que viene realizando la Dirección General, la mayoría coinciden en señalar que se cumple un papel importante en el desempeño de las funciones del Hospital Santa Rosa.

Asimismo, los entrevistados (personal médico y asistencia) armonizaron en que, es una responsabilidad conjunta, el poder lograr una eficaz gestión administrativa con buena aceptación, a lo que corresponde referir que, la gestión administrativa del Hospital Santa Rosa viene realizando aunados esfuerzos para brindar atención de calidad, también relataban que, si reciben el apoyo de la gestión administrativa, y si conocen las funciones de la Dirección General y en su mayoría demostraban aceptación por las labores que venía realizando dicho despacho.

De esta manera, resulta necesario señalar, la gran preocupación por parte de los entrevistados por la ejecución del gasto, la mayoría de los entrevistados señalaban que los conductos de información entre los beneficiarios de la salud y la Dirección General se realizan a través de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS), siendo muy limitada la comunicación, situación que debería reformularse y/o cambiarse, y al no existir una comunicación fluida entre la Dirección General y los usuarios de la salud, todo se canaliza a través de la Plataforma de Atención al Usuario situación, que genera mucho malestar con los usuarios pues en algunos casos tienen que recurrir a SUSALUD para ser escuchados.

En el proceso de triangulación de datos, se identificaron algunas características o prácticas basadas en la gestión administrativa, en donde se pudo apreciar una muy buena aceptación por parte de los usuarios de la salud hacia los funcionarios, y la parte médica y asistencial del Hospital Santa Rosa. Siendo treinta y nueve (39) usuarios de la salud

que señalaban que, los servicios de salud que se reciben en el recinto hospitalario (70%), indicaron como muy buenas las atenciones médicas y la calidad del servicio prestado que se vienen recibiendo.

De las entrevistas recogidas sobre la gestión administrativa se advirtió que esta ha mejorado en su cartera de servicios, y la disponibilidad presupuestales, señalan que la organización del Hospital Santa Rosa debe actualizarse, al igual que los documentos de gestión, toda vez que, estos datan del año 2007, y dichos documentos no acopian una verdadera situación de este recinto hospitalario; señalando que existen usuarios que, por motivo de la Pandemia en el año 2020, han retrasado muchos tratamientos médicos entre ellos operaciones, que hasta la fecha se encuentran pendiente de atención.

Los entrevistados manifestaron su conformidad por la gestión administrativa que se viene realizando, resaltando su importancia respecto de las dos categorías plateadas y señalaron que estos influyen en el ejercicio de las atenciones médicas efectuadas por los profesionales, y son de gran apoyo para ofrecer un buenos servicio y con eficiencia, existe aceptación en la estructura jerárquica y funcional que se viene empleando en la gestión e instituyen la importancia de la gestión administrativa considerándola como básica para poder brindar un buen servicio, demuestran su disconformidad por las decisiones de la Alta Dirección, toda vez que, estas son efectuadas de manera cerrada y corresponde al personal administrativo acatar las indicaciones impartidas.

V. CONCLUSIONES:

- 1) Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios médicos en el Hospital Santa Rosa del Distrito de Pueblo Libre en Lima 2021, lo que indica la aceptación positiva de la gestión administrativa que sigue creciendo. Desarrollado en el hospital, con una buena gestión y organización, planificación y control de los recursos, es posible crear servicios médicos de alta calidad, a través de la satisfacción del usuario, servicios al paciente hospitalario, a pesar de las debilidades y/o carencias que se han evidenciado en este hospital complejo.
- 2) Se han identificado factores administrativos que limitan la prestación de servicios de salud efectivos y de calidad en los hospitales, a saber: bajo nivel de control sobre la gestión administrativa de los recursos (económicos, financieros y logísticos), falta de responsabilidad en la gestión de los recursos, baja participación de los empleados en la actualización de los documentos de gestión, Y la falta de intercambio de información entre el gerente general y las unidades operativas, y la insuficiente programación de los presupuestos de gastos y programación de la planificación operativa.
- 3) Los servicios de salud que ofrece el Hospital Santa Rosa han evidenciado que son buenos y satisfactorios, solucionan las dificultades de salud de los beneficiarios, son accesibles a la población por sus bajas tarifas de los servicios, la calidad de los servicios de salud que brinda el Hospital Santa Rosa debido a la existencia de factores positivos determinantes: Calidad del recurso humano (compromiso institucional, e identidad, experiencia), con adecuada infraestructura, equipos médicos. Es un hospital con Categoría III´-1, la misma que cuenta con una cartera de servicios de atención médica completa, según Guía Técnica de MINSA.

VI RECOMENDACIONES

1. Se recomienda fortalecer la gestión administrativa del Hospital Santa Rosa a través del desarrollo de capacidades, estableciendo adecuados niveles de control, uso racional y calidad del gasto, implementación de la planificación concertada con participación de los trabajadores.
2. Se recomienda fortalecer y continuar con la prestación de los productos de salud, manteniendo los niveles de calidad y eficiencia, acceso universal, acciones de mejora continua, con el fin de satisfacer al usuario.
3. Se recomienda aplicar los lineamientos de la Política de Modernización del Estado a través de la actualización de los documentos de gestión, simplificación administrativa, Plataforma de Atención al usuario de manera eficiente, asesoría legal al cuerpo médico, y personal asistencial, implementación de los sistemas de planificación presupuestario y administrativo entre otros.
4. Se recomienda implementar mecanismos de rendición de cuentas, cooperación de recursos humanos en herramientas de gestión, implementación de gobierno electrónico y el uso de métodos de información en la prestación de servicios médicos.

REFERENCIAS

1. Islas Vega. I, Pérez Ávila. K, Trejo Osti. A, Bautista Ronces.E, et at. (2018). Análisis crítico de la realidad en salud desde la ejecución de las funciones esenciales de la salud pública en México. **JOURNAL OF NEGATIVE & NO POSITIVE RESULTS,3(6),437-449**
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6521554>
2. Dr. Guillermo I, Williams. (2014). **Calidad de los Servicios de Salud**, 3. Constitución Política del Perú. [Const]. Art.7.17 de septiembre de 2018 (Perú).
4. Ley General de la Salud N°26842.(15 de julio 1997), Presidente Constitucional de la República.
5. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado LEY N° 27658, (29 de enero 2002), Presidente Constitucional de la República.
6. García García, R. (2021). **Gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 Ministerio de Salud, Tarapoto 2020**. [Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/56774>
7. Betrián Villás, E., Galitó Gispert, N.,et al. (2013). La triangulación múltiple como estrategia metodológica, Learning to research from multiple triangulation, **REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación**, 11(4), 5-24, Universidad de Lleida.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4463445>
8. Ojeda de López, J. et al (2007). La ética en la investigación. **Revista de Estudios interdisciplinarios en Ciencias Sociales**.9(2),345-357
<http://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/1324/1222>
9. Campoy Aranda T. Y Gomes Araújo E. (2015). *Técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos*.

10. Sánchez Carlessi H. (2018) *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma
11. Quecedo Leanda R. Castaño Garrido C. (2002). Introducción a la metodología de la investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*. 14.5-39
<https://www.redalyc.org/pdf/175/17501402.pdf>
12. Casa Anguita, J. et al, (2003), La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Aten Primaria* ;31(8), 527-38.
<http://www.unidaddocentemfyclaspalmas.org.es/resources/9+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+I.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>
13. Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *Revista Universitaria Digital de Ciencias Sociales*. 9(18). 7-14.
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
14. Aguilar Gavira, S. Barroso Osuna, J. (2015) **La triangulación de datos como estrategia en investigación educativa**, *Revista de medios y Educación*, 47, 73-88.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36841180005>
15. Ojeda de López, J., Quintero, J. Machado I. (2007). La ética en la investigación. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 9 (2), 345-357.
<https://www.redalyc.org/pdf/993/99318750010.pdf>
16. Espinoza Freire, E. (2018). Las variables y su Operacionalización en la investigación educativa. Parte I. *Revista Conrado*, 14(65), 39-49.
<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/814>

17. Hernández Carrera, Rafael (2014). ***La Investigación Cualitativa a través de Entrevistas: Su Análisis Mediante La Teoría Fundamentada***. M. Universidad Internacional de la Rioja (España).
18. Giesecke Sara-Lafose, M. (2020). ***Elaboración y pertinencia de la matriz de consistencia cualitativa para las investigaciones en ciencias sociales***. *Revista Scielo*. 12(2), 397-417.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2415-09592020000200397
19. Sánchez Aldape, J., Briseño García, A., Sánchez Limón, M. (2018) Evolución de la gestión en la administración pública hospitalaria: Un estudio de caso de un hospital de segundo nivel en México (The evolution of public health care management: A case study of a second level hospital in Mexico).*Revista InnOvaciOnes de NegOciOs*, 15(30) ,179-198
<https://revistainnovaciones.uanl.mx/index.php/revin/article/view/287>
20. Pico Gutiérrez, E. y Cantos Sacón, M. (2022). Calidad del servicio en los hospitales públicos de la provincia de Santa Elena, año 2021 [Tesis de Maestría]. Universidad Estatal Península De Santa Elena. La Libertad, Ecuador.
21. Massur, F et al (2021), “Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital General Quevedo IESS. plan de capacitación”, [Tesis de investigación para obtener grado de maestro], Universidad Técnica Estatal De Quevedo, Maestría en administración de empresas.
22. Díaz Álvarez , J. (2021). *Modelos de Gestión Hospitalaria y su influencia en la Calidad de la Atención al Usuario del Servicio de Salud*, [Tesis de investigación] EAN Universidad. Bogotá, Colombia.
23. Rodríguez Calderón, N. (2020). *Gestión administrativa que influye en la calidad de atención en salud al usuario del área de terapia de lenguaje del Centro de Docencia Asistencial de Tecnología Médica de la Universidad de Guayaquil* [Tesis de investigación de maestría]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador.

24. Vela Vásquez, J. (2019), Gestión administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019 [Tesis para obtener el grado académico de: maestra en gestión pública]. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú.
25. Reynaga S. (2020), Gestión hospitalaria en la calidad de servicio del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2019 [Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
26. Morgado, R. (2020) Relación entre gestión administrativa y niveles de calidad de los servicios de salud, Microred Laredo, Trujillo. 2019 [Tesis de Maestría] Universidad Cesar Vallejo.
27. Peña. M (2018) Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la Municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash [Tesis de Maestría], Universidad Cesar Vallejo.
28. Ocampos, L. et al, "Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial ESSALUD-tumbes, 2016", [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional de Tumbes Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Administración
29. Chiavenato, I. (Ed.7). (2007). **Introducción a la teoría general de la administración**. McGraw-Hill Interamericana
30. Miyahira Arakaki, J. (2001). Calidad en los servicios de salud: ¿Es posible?. *Revista Medica Herediana*, 12(3), 75-77.
31. Donna, S. (Ed.1). (2006). Administración de la Calidad. *Pearson Education*
32. Gens Abujas, J. (25 de mayo de 2018). ¿Qué es calidad?
<https://iso9001calidad.com/que-es-calidad-13.html>
33. Evans James, R. y Lindsay William, M. (2019). Administración y Control de la Calidad. Cengage Learning

34. Pantoja Vallejo, A. (2015).Manual básico para la realización de tesinas, tesis y trabajos de investigación.
35. Arias Valencia, M., Giraldo Mora, C. (2011) ***El rigor científico en la investigación cualitativa. Investigación y Educación en Enfermería,*** 29(3): 500-514.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-53072011000300020
36. Erazo Jiménez, M. (2011). Rigor científico en las prácticas de investigación cualitativa. Seminario de Investigación del Comité de Área del Doctorado en Ciencias de la Educación, Universidad de Santiago de Chile.
<http://www.scielo.org.ar/img/revistas/cdyt/n42/html/n42a04.htm>
37. Diccionario de la Real Academia Española (2021). <https://dle.rae.es/rigor> | Definición | Diccionario de la lengua española | RAE - ASALE
38. Bastidas Villanes,D. y Piscontes Ramos, J. (2009). Gestión Pública.Idea Internacional
39. Mendoza Briones, A. A (2018) La gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta-Ecuador [Tesis para optar el grado académico de doctor en ciencia administrativas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. CYBERTESIS Repositorio de Tesis Digitales.
40. Carro,F y Caló,A (Diciembre 2012). La administración científica de Frederick W.Taylor: una lectura contextualizada [Discurso principal]. VII Jornadas de Sociología de la Universidad Nacional de La Plata,Argentina.
41. Bernal, Idolina; Pedraza, Norma y Sánchez, Mónica. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de

salud: diseño de un modelo teórico. [Volume 31, Issue 134](#), January–March 2015, Pages 8-19

42. Camisón, César; Cruz, Sonia y González, Tomás. ***Gestión de la calidad***: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Pearson Educación, S. A., Madrid, 2006
43. Villafuerte, Jhonny; Intriago, Eder; Soto, Sandy (2015). La Investigación Cualitativa, Rutas para la Puesta en Práctica. Universidad Técnica de Machala. Ecuador.
44. Cabana Fanola, Hilda (2018). “Gestión Administrativa y servicios de atención al usuario en los establecimientos de salud de la Región Callao”. Universidad Nacional Federico Villarreal. Tesis para optar el grado académico de maestra en administración y gerencia social. Lima – Perú.
45. Bernal Gonzales, I., Pedraza Melo, N. (2015) El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Revista Science Direct*,31, 8-19
46. Domínguez, Silvia; Sánchez, Enrique; Sánchez de Aparicio, Gabriel (2009). Guía para elaborar una tesis. Primera edición. México.

ANEXOS:

A continuación, se presentan los siguientes anexos:

- Anexo Matriz de operacionalización de categorías.
- Anexo Instrumentos de recolección de datos.
- Anexo Matriz de Triangulación de Categorías.
- Anexo Solicitud presentada al Hospital Santa Rosa.
- Anexo de consentimiento informado
- Anexo de fotografías del desarrollo de las entrevistas efectuadas.

TITULO: GESTION ADMINISTRATIVA Y LOS SERVICIOS DE SALUD EN UN HOSPITAL DE LIMA METROPOLITANA

Alumno: Shirley Roxana Yale Vargas

MATRIZ DE CATEGORIZACION

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	PROBLEMA DE INVESTIGACION	OBJETIVO DE INVESTIGACION	CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	FUENTES	TECNICAS	INSTRUMENTOS
	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL					
<p>Los problemas de salud pública en el Perú se deben a diversas situaciones que vienen presentando los Hospitales a nivel local y regional, en donde las atenciones médicas que reciben los pacientes y administrados adolece de muchas deficiencias por la falta de apoyo del Estado, ello obedece a los precarios presupuestos asignados por parte del Gobierno Central; lo que se ha evidenciado durante la situación de emergencia sanitaria a consecuencia del Pandemia de COVID-19, siendo el objetivo de este trabajo de investigación, el determinar la problemática real y brindar aportes que permitan mejorar la calidad de los servicios de salud, a fin lograr que estas atenciones se brinden de manera eficaz, oportunas, y que contribuyan al desarrollo social y bienestar de la población usuaria de Pueblo Libre y de Lima Metropolitana.</p>	<p>Los servicios de salud que se brindan a los usuarios del Hospital Santa Rosa-Lima son insuficientes y se realizan con limitada calidad durante el periodo 2021.</p>	<p>Identificar los factores administrativos que influyen en la gestión administrativa y calidad de los servicios de salud en un Hospital de Lima Metropolitana, 2021.</p>	GESTION ADMINISTRATIVA	Dirección hospitalaria	Usuarios y trabajadores del HSR	Entrevistas	Formularios de Reclamos Encuestas y Entrevistas
				Planeamiento institucional	Plan estrategico y Plan Operativo del H.	Revision y analisis	Cuestionario de recoleccion de datos
				Organización del Hospital	Portal de web de entidad Oficina De recursos Humanos	Test Entrevistas	Test de instrumentos de gestion e Informes
				Control de los recursos	Portal de transparencia MEF Memoria, Reportes SIAF	Revision y analisis	Cuestionario de recoleccion de datos
			CALIDAD DE LOS SERVICIOS	Satisfaccion del Usuario	Usuarios, Funcionarios y trabajadores del HSRI	Entrevistas y análisis	Formularios de Reclamos Encuestas a usuarios
				Mejora continua de los servicios	Estadísticas Entrevistas a trabajadores	Focus groups Analisis de procesos	Encuestas y Entrevistas
				Servicios hospitalarios	Personal médico y Resportes Estadísticos	Entrevistas Estadísticas	Entrevistas a Medicos Reportes
	PROBLEMA ESPECIFICO 01	OBJETIVO ESPECIFICO 01	CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	FUENTES	TECNICAS	INSTRUMENTOS
	<p>Los servicios de salud que se brindan a los usuarios del Hospital Santa Rosa se realizan de manera insuficiente.</p>	<p>Determinar los factores administrativos que influyen en la gestión administrativa en un Hospital de Lima Metropolitana, 2021.</p>	GESTION ADMINISTRATIVA	Dirección hospitalaria	Usuarios y trabajadores del HSR	Entrevistas	Formularios de Reclamos Encuestas y Entrevistas
				Planeamiento institucional	Plan estrategico y Plan Operativo del H.	Revision y analisis	Cuestionario de recoleccion de datos
				Organización del Hospital	Portal de web de entidad Oficina De recursos Humanos	Test Entrevistas	Test de instrumentos de gestion e Informes
				Control de los recursos	Portal de transparencia MEF Memoria, Reportes SIAF	Revision y analisis	Cuestionario de recoleccion de datos
			CALIDAD DE LOS SERVICIOS	Satisfacción del Usuario	Usuarios, Funcionarios y trabajadores del HSRI	Entrevistas y análisis	Formularios de Reclamos Encuestas a usuarios
				Mejora continua de los servicios	Estadísticas Entrevistas a trabajadores	Focus groups Analisis de procesos	Encuestas y Entrevistas Observación
				Servicios hospitalarios	Personal médico y Resportes Estadísticos	Entrevistas Estadísticas	Entrevistas a Medicos Reportes
PROBLEMA ESPECIFICO 02	OBJETIVO ESPECIFICO 02	CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	FUENTES	TECNICAS	INSTRUMENTOS	
<p>Los servicios de salud que se brindan a los usuarios del Hospital Santa Rosa se realizan con limitada calidad.</p>	<p>Determinar los factores administrativos que influyen en la calidad de los servicios de salud en un Hospital de Lima Metropolitana, 2021.</p>	GESTION ADMINISTRATIVA	Dirección hospitalaria	Usuarios y trabajadores del HSR	Entrevistas	Formularios de Reclamos Encuestas y Entrevistas	
			Planeamiento institucional	Plan estrategico y Plan Operativo del H.	Revision y analisis	Cuestionario de recoleccion de datos	
			Organización del Hospital	Portal de web de entidad Oficina De recursos Humanos	Test Entrevistas	Test de instrumentos de gestion e Informes	
			Control de los recursos	Portal de transparencia MEF Memoria, Reportes SIAF	Revision y analisis	Cuestionario de recoleccion de datos	
		CALIDAD DE LOS SERVICIOS	Satisfaccion del Usuario	Usuarios, Funcionarios y trabajadores del HSRI	Entrevistas y análisis	Formularios de Reclamos Encuestas a usuarios	
			Mejora continua de los servicios	Estadísticas Entrevistas a trabajadadores	Focus groups Analisis de procesos	Encuestas y Entrevistas Observación	
			Servicios hospitalarios	Personal médico y Resportes Estadísticos	Entrevistas Estadísticas	Entrevistas a Medicos Reportes	

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION

CATEGORIA	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	SUBCATEGORIA	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
1. GESTION ADMINISTRATIVA	Proceso de coordinación de recursos para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en el logro de los objetivos de una organización.	Proceso consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñados para alcanzar los objetivos de la organización	1.1. Dirección del Hospital	Nivel de desempeño de gestión	Ordinal
			1.2. Planeamiento Institucional	% avance de ejecución del plan estratégico y plan operativo.	De razón
			1.3. Organización del Hospital	Reglamento de organización y funciones aprobado e implementado	Nominal
			1.4. Control de los recursos	% avance Ejecución presupuestaria del gasto (nivel de devengado)	De razón
2. CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD	Es la satisfacción del paciente dentro de un centro de salud. Es el resultado concreto de la interacción entre los elementos activos que condiciona a los profesionales de la salud y el paciente.	Medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario o paciente .	2.1. Satisfacción del Usuario	Nivel de satisfacción	Ordinal
			2.2. Mejora continua de los Servicios	% avance de implementación	De razón
			2.3. Servicios hospitalarios	Nivel de Atención hospitalario al usuario	Ordinal

ANEXO . INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

ESTACIONARIO DE LA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA EL DIRECTOR GENERAL, PERSONAL MEDICO Y ASISTENCIAL DEL HOSPITAL SANTA ROSA

A) *SOBRE LA DIRECCIÓN DEL HOSPITAL*

1. ¿Qué opinan de la gestión administrativa del Hospital Santa Rosa respecto a la atención de salud?

N°	<i>Médicos y Personal Asistencial-Rptas.</i>	ANALISIS
1	Regular	En esta entrevista se advierte en la
2	Mejorando por la aplicación de metodología de trabajo y organización para la adecuada cumplimiento de objetivos.	entrevista a los médicos y personal asistencial señalan que se viene realizando un trabajo de manera organizada encaminada al cumplimiento de los objetivos institucionales y orientada a
3	Buena	realizar un servicio de calidad, con profesionales de la salud idóneos para brindar servicios de calidad.
4	Se encuentra orientada una atención y servicio de calidad.	Asimismo, señalan que se ha priorizado brindar atención de
5	Realiza un mayor esfuerzo a fin de brindar atención de calidad.	calidad y en el abastecimiento de
6	Es nueva, prioriza el abastecimiento de medicinas, calidad de profesionales de la salud para una mejor atención aún con dificultad para continuar la gestión.	medicinas; por otro lado, los médicos sugieren que se debería mejorar los sistemas informáticos; señalan que se mejoró la cartera de servicios y la disponibilidad

- 7 No se conoce el plan de gestión. presupuestal; refieren los entrevistados que no conocen el Plan de Gestión de la gestión administrativa, y el Plan Operativo Institucional, la Misión y Visión no se ha sido difundidos, debiéndose mejorar los procesos de atención en el servicio de emergencia, y comunicación; sin embargo, también un entrevistado ha señalado que la gestión administrativa no es eficiente y otro opina respecto a dicha interrogante.
- 8 Creo que puede mejorar respecto a la parte de informatización, mejorar procesos informáticos.
- 9 Mejoro en cartera de servicios y disponibilidad de presupuesto.
- 10 Por lo que puedo observar la atención del personal es de calidad.
- 11 Es buena.
- 12 Regular
- 13 Que debe difundir su POI y misión /visión hacer conocer a todos los trabajadores la gestión post pandémica a efectuar.
- 14 No eficiente.
- 15 Debe mejorar al agilizarse los procesos de atención sobre todo en emergencia.
- 16 No opina

2. ¿Puede mencionar las decisiones más importantes adoptadas por la Alta Dirección?.

N°	Médicos y Personal Asistencial- Rptas.	ANALISIS
1	Desconozco	

- | | | |
|----|---|--|
| 2 | Gestión de transparencia, mejoramiento de la infraestructura, equipo técnico de nivel y atención a los trabajadores. | Seis de los entrevistados señalan un desconocimiento respecto de las decisiones adoptadas por la Alta Dirección; asimismo, los consultados señalaron frente a la interrogante planteada que existe una Gestión de Transparencia en el mejoramiento de la infraestructura, se han implementado equipos tomográficos, y se han realizado acercamientos a los trabajadores; se realizaron protocolos en la Pandemia para orientar la recuperación de los pacientes, señalan los entrevistados que se han aperturado y remodelado las estructuras del hospital, se suscribieron convenios interinstitucionales realizándose gestiones para mejorar el acercamiento a los trabajadores. |
| 3 | Adquisición de tomógrafo, protocolos en pandemia. | |
| 4 | Las orientadas a la salud y recuperación de sus pacientes. | |
| 5 | No opina | |
| 6 | Reapertura de los espacios cerrados por el Covid -19. | |
| 7 | Convenios institucionales. | |
| 8 | Prepararnos para la Pandemia. | |
| 9 | Gestiones interinstitucionales, mejoras en reparaciones, acercamiento a trabajadores para conocer limitaciones y resolverlas. | |
| 10 | Innovación tecnológica (tomógrafos) remodelaciones. | |
| 11 | Desconozco. | |
| 12 | Implementar equipos para atención especializada. | |
| 13 | No las conoce | |
| 14 | La mejora en la estructura del hospital. | |
| 15 | No informa | |
| 16 | Desconoce | |
-

N° **3. ¿Cuáles fueron los logros y resultados más relevantes de la gestión administrativa al frente de Hospital?**

Médicos y Personal Asistencial- Rptas.	ANALISIS
<p>1 Desconozco,</p> <p>2 Metas en ejecución, avances óptimos, procesos de selección según normatividad y regularización de equipos malogrados</p>	<p>Los entrevistados señalaron que se ha logrado metas en ejecución , los procesos de selección se han realizado acorde a la normatividad vigente, se han implementado</p>
<p>3 Protocolos en pandemia, implementación de atención virtual</p>	<p>Protocolos en Pandemia para la atención virtual, asimismo, señalan que el Hospital Santa Rosa ocupó primer puesto en la ejecución</p>
<p>4 Adquisición de equipos de alta tecnología y atención telesalud.</p>	<p>presupuestal 2021, en la calidad del gasto, se lograron renovar equipos tecnológicos, y aparatos biométricos para mejorar la calidad de atención de los pacientes se remodelaron áreas hospitalarias, se logró luchar contra la Pandemia,</p>
<p>5 Algunos mencionan el primer puesto en ejecución presupuestal 2021, pero considero que lo más Relevante es la calidad del gasto.</p>	<p>en la implementación de atenciones de pacientes COVID 19, aplicándose estrategias para el cuidado se incrementó el servicio alimentario, y el transporte en el Hospital Santa Rosa, se efectuaron remodelaciones en los ambientes de UCI, y contrato personal para atender la Pandemia COVID 19, asimismo, tres de los entrevistados señalaron no conocer los objetivos.</p>
<p>6 Renovación de equipo de gestión, implementación de sistemas tecnológicos para los procesos</p>	<p>19, aplicándose estrategias para el cuidado se incrementó el servicio alimentario, y el transporte en el Hospital Santa Rosa, se efectuaron remodelaciones en los ambientes de UCI, y contrato personal para atender la Pandemia COVID 19, asimismo, tres de los entrevistados señalaron no conocer los objetivos.</p>
<p>7 Remodelación de áreas del hospital.</p>	<p>19, aplicándose estrategias para el cuidado se incrementó el servicio alimentario, y el transporte en el Hospital Santa Rosa, se efectuaron remodelaciones en los ambientes de UCI, y contrato personal para atender la Pandemia COVID 19, asimismo, tres de los entrevistados señalaron no conocer los objetivos.</p>
<p>8 Lograr con ayuda la lucha para la pandemia.</p>	<p>19, aplicándose estrategias para el cuidado se incrementó el servicio alimentario, y el transporte en el Hospital Santa Rosa, se efectuaron remodelaciones en los ambientes de UCI, y contrato personal para atender la Pandemia COVID 19, asimismo, tres de los entrevistados señalaron no conocer los objetivos.</p>
<p>9 Implementación inmediata sobre la atención de pacientes covid-19. La limpieza incrementado , servicio alimentario a los</p>	<p>19, aplicándose estrategias para el cuidado se incrementó el servicio alimentario, y el transporte en el Hospital Santa Rosa, se efectuaron remodelaciones en los ambientes de UCI, y contrato personal para atender la Pandemia COVID 19, asimismo, tres de los entrevistados señalaron no conocer los objetivos.</p>

trabajadores, transporte por falta de movilidad local

- 10 Financiamiento remodelaciones de ambientes hospitalización UCI, sala de operaciones.

- 11 Los logros más relevantes es la adquisición de equipos biomédicos para la mejora de la atención hacia los pacientes

- 12 Enfrentar la pandemia, asumir estrategias para el cuidado del personal, modalidad de trabajo y seguimiento de casos particulares.

- 13 La contratación de personal en la pandemia

- 14 No nos informa sobre sus objetivos

- 15 Desconozco.

- 16 Una respuesta rápida frente a la pandemia del COVID 19.

4. ¿Existía algunas directivas o lineamientos de política por parte de la Dirección General en el estado de emergencia sanitaria? ¿Hubo algunos cambios respecto a la estructura administrativas durante el trabajo remoto?.

Nº ***Médicos y Personal Asistencial-
Rptas.***

ANALISIS

1 No

- | | | |
|----|--|---|
| 2 | Se cumple lo indicado por el sector. El trabajo remoto no tiene respuesta deseada en algunos trabajadores | De los entrevistados siete señalaron desconocer alguna directiva o lineamiento de las políticas impartidas por la Dirección General, sin embargo el personal médico y asistencial señalo que viene cumpliendo las indicaciones del ente rector MINSA, y del gobierno central, asimismo señalaron que existen planes de vigilancia y prevención para controlar El COVID 19, entre ellas el manejo de fallecido, y se dieron pautas para el manejo de pacientes críticos, señalando el Dpto. de servicio social que su despacho no tuvo aceptación para realizar trabajo remoto; del mismo modelo se habilitaron la adquisición de contratos para la ejecución de obras, existió diversos cambios perjudicando al personal asistencial. |
| 3 | Desconozco | |
| 4 | Desconozco como política. | |
| 5 | Sí, las mismas que estableció el gobierno central | |
| 6 | Sí, planes de vigilancia prevención y control del COVID-19 | |
| 7 | No | |
| 8 | Si | |
| 9 | Desconozco. | |
| 10 | Si se dieron directiva interna como por el ejemplo" el manejo de fallecidos por COVID". Mi Dpto no tuvo la aceptación para el desarrollo de trabajo remoto como otros años | |
| 11 | Declaratoria emergencia posibilito algunas adquisiciones de contratos y obras . | |
| 12 | Desconozco | |
| 13 | Ninguno | |
| 14 | los cambios fueron a diario y se perjudico en gran medida al personal asistencial quien aparte de tener la presión. | |

- 15 No se.
- 16 si existió pautas para manejo de pacientes críticos.

5. ¿Cuál cree que es el modelo administrativo del Director General en el Hospital Santa Rosa?

N°	<i>Médicos y Personal Asistencial- Rptas.</i>	ANALISIS
1	Corporativo, innovador y funcional	
2	No	
3	No	
4	Modelo centralizado porque siempre es la dirección quien toma la decisión	Los entrevistados señalaron que el modelo administrativo del Director General es corporativo, innovador y funcional, también señalan que es un modelo centralizado argumentando que el Dirección quien toma las decisiones, un entrevistado señala que se rige por un modelo mixto descentralizado, con dialogo con todas las áreas,
5	Modelo mixto y modelo descentralizado	
6	el diálogo con todas las áreas	
7	Desconozco.	
8	No	indican uno de los entrevistados que es el modelo instruido en los
9	El que esta instituido en los hospitales nivel III del MINSA. pero siempre se puede reevaluar	MINSA; democrático horizontal, evidencia que los entrevistados resaltan que el modelo que se sigue es democrático y de apoyo.
10	Democrático horizontal.	
11	No	
12	Modelo de apoyo	
13	Ni idea	

- 14 No
- 15 Se evidencia un modelo de gestión democrata.
- 16 No.

6. ¿Existe espacios de comunicación entre la Dirección General y los usuarios de la salud?

N°	Médicos y Personal Asistencial- Rptas.	ANALISIS
1	Si	
2	Si	
3	Muy poco	
4	No, muy pocas veces casi nunca el usuario en Salud tiene comunicación con la dirección general	De los entrevistados siete señalaron que si existen espacios de comunicación entre la Dirección General y los usuarios
5	Si se efectúa reunión para intercambiar demandas y soluciones	Asimismo, los entrevistados señalaron que existe muy poco y que pocas veces o casi nunca y es muy escasa él tiene acceso a comunicación con la Dirección
6	Si	General, también señalaron que falta obtener opiniones de los trabajadores para evaluar y mejorar la calidad de los servicios,
7	MUY POCOS	del mismo modo, se señaló que existe la plataforma de Atención al Usuario como un medio de comunicación.
8	Si existe pero falta la retroalimentación es decir obtener opiniones de los trabajadores para evaluar y mejorar servicios.	
9	Vía oficina de calidad y con los gremios organizados.	
10	Desconozco.	

- 11 Si plataforma de atención al usuario.
- 12 No existe
- 13 Creo virtual.
- 14 No hay espacios que se nos haya evidenciado.
- 15 La comunicación ese escasa en la mayoría de los procesos.
- 16 Si

B) **Sobre la Organización del Hospital**

7. ¿Qué opina de la organización de Hospital?

N°	Médicos y Personal Asistencial	ANALISIS
1	Por mejorar	En donde tres de los entrevistados
2	Si bien es cierto existe un organigrama no se aplica en estricto porque la distribución del personal es limitante	señalaron que puede mejorar la organización, para aperturar servicios que sean supervisados con respecto a la calidad que se brinda; y si bien es cierto existe un
3	Debería mejorar y estar acorde con los tiempos actuales.	organigrama no se aplica porque la redistribución del personal es muy
4	Existe poca comunicación entre los órganos en línea y órganos de apoyo para el cumplimiento de la misión del hospital Santa Rosa	limitada, y debería actualizarse; señalan que existe poca comunicación entre los órganos de
5	Es buena que está en proceso de ser solido	línea y de apoyo, cinco de los entrevistados refieren que buena, correcta y adecuada, que existe
6	Por mejorar	coordinación y se basa en una estructura jerárquica funcional en

- 7 Es adecuada el área administrativa y asistencial.
- 8 Está bien pero siempre podemos mejorar en forma interna, pero para ello debemos aperturar la supervisión de los servicios y con respecto a la calidad que brinda. Existe un entrevistado que señala que no hay director, no se conoce sus políticas por encontrarse la Dirección General con encargatura.
- 9 Debe actualizarse
- 10 Hay una buena coordinación
- 11 Es buena porque se basa en una estructura jerárquica y funcional en el área administrativa y asistencial.
- 12 Regular
- 13 No hay director concursando, no conocemos sus políticas, ni organización porque está encargada.
- 14 Deficiente
- 15 Nuestro hospital presenta una correcta organización.

8. ¿Conoce la estructura orgánica del Hospital? Ud. conoce las funciones establecidas en relación a su jefatura/dirección?

Nº	Médicos y Personal Asistencial	ANALISIS
1	SI	
2	SI	En esta entrevista once de los entrevistados refieren que si
3	SI	

4	Opción 3	conocen la estructura orgánica del Hospital Santa Rosa, y cuatro entrevistados señalaron que no conocen la estructura y las funciones establecidas en relación a su Jefatura / dirección del Hospital, lo que se concluye que la mayoría si están involucrados con la gestión administrativa.
5	SI	
6	SI	
7	SI	
8	SI	
9	SI	
10	SI	
11	NO	
12	SI	
13	NO	
14	NO	
15	NO	
16	SI	

9. ¿Han capacitado o desarrollado actividades de capacitación al personal sobre sus funciones y responsabilidades?

N°	Médicos y Personal Asistencial	ANALISIS
1	Solo algunas áreas	Nueve de los entrevistados han señalado que si han sido capacitados. y seis entrevistados han aluden que no han sido capacitado, asimismo, señalan uno de los entrevistados que por motivo de la pandemia no han recibido ninguna capacitación en el año 2022, del mismo modo un entrevistado menciona que recibió
2	Solo se ha Recalcado en reuniones técnicas	
3	Si	
4	No	
5	No	
6	Aún pero sí sería de mucho valor	
7	No	
8	NO	

- 9 Sí, pero organizado por nuestro departamento sobre lo detectado. Contamos con medio de comunicación diaria. capacitación, pero organizado por su propio departamento.
- 10 SI, derechos del usuario, capacitación informática.
- 11 si
- 12 SI
- 13 SI
- 14 Durante estos 2 años pandemia, no existió capacitación recién este 2022 , quieren llenarnos de capacitación.
- 15 no
- 16 si, si existen capacitaciones constantes en cada servicio.

10. ¿Qué opinas sobre la plataforma de Atención al paciente del Hospital Santa Rosa?

N°	Médicos y Personal Asistencial	ANALISIS
1	En proceso	Los entrevistados han señalado que la Plataforma de Atención al Usuario está en proceso, es buena y deben capacitar a los integrantes de dicha unidad, y otorgarles un ambiente adecuado y pertinente para el desarrollo de las funciones,
2	Muy buena	
3	Rápida	
4	Debe haber mayor capacitación	
5	Carece de ambientes físicos acorde a las necesidades de los	

- usuarios de Salud jefe poco comprometido
- 6 Muy bien
- 7 Regular
- 8 tengo poca llegada
- 9 Existe difusión hacia el público sobre la plataforma pero creo que falta brindar la información al trabajador para que la conozca y la sociabilice
- 10 Falta capacitación por pandemia estuvieron remoto.
- 11 No
- 12 Es regular porque no hay una adecuada atención en plataforma.
- 13 Falta mejorar en la atención
- 14 Buena, no veo las colas.
- 15 No llega al 100%, no es efectivo.
- 16 Es útil y ágil y agiliza los procesos.
- asimismo, señalaron que existe poca difusión hacia el público y falta brindar información al trabajador a fin de socializar y capacitar al personal a fin de brindar una adecuada atención al usuario, dicha Plataforma agiliza los procesos administrativos.

11. ¿Según usted cuales son logros y dificultades que existen en el desarrollo de la gestión administrativa del Hospital Santa Rosa”?

N°	Médico y Personal Asistencial	ANALISIS
1	Logros desconozco Dificultades No contar con documentos de gestión	Las dificultades señaladas por los entrevistados refieren a que los

- | | | |
|---|---|---|
| | actualizadas es decir instrumentos de gestión El personal no cuenta con MOF Y ROF actualizado y contextualizado a la actualidad. | documentos de gestión se encuentran desactualizados, asimismo señalan que existe una buena ejecución del gasto y las limitaciones obedecen a los presupuestos tan austeros por parte del Gobierno Central; asimismo, uno de los logros señalados por los entrevistados es la implementación de Atenciones Virtuales y rotaciones, refieren que los problemas también obedecen al uso de las herramientas de equipos obsoletos, uno de los entrevistados señaló que una de las dificultades es la falta de comunicación que existe en la gestión documentaria, por la falta de conocimiento de las gestiones de la alta dirección, señalaron un médico entrevistado que existe muchas trabas burocráticas para lograr realizar las acciones administrativas para lograr incorporar la bioseguridad, se han remodelado ambientes como la sala de UCI intermedio, neonatal, se han adquirido equipo tomográficos modernos, y se logró habilitar el aula de docencia; del mismo modo también existen cinco entrevistados que manifestaron su disconformidad señalando que |
| 2 | Logros: ejecución de gastos en 52% a la fecha dificultades: limitado presupuesto. | |
| 3 | Atención virtual y rotaciones | |
| 4 | Más que logró son las dificultades no lograr objetivos por la falta de presupuesto. | |
| 5 | Presupuesto insuficiente, ausencia de liderazgo y planeación estratégica | |
| 6 | La comunicación con las áreas conocimiento de sus problemas de manera inmediata y derivación para su atención, dificultad el uso de las herramientas, equipos muy desgastados. | |
| 7 | No del todo | |
| 8 | Desconoce, dificultades deben tener muchos. | |
| 9 | Cómo logro sé esfuerzo para lograr cosas para el hospital Santa Rosa como dificultad falta mejorar la comunicación interna muchos jefes no solicita la información con sus equipos de trabajo. no hay | |

liderazgo y por ello surgen los desconocen las gestiones
reclamos ya que no se conoce las realizadas.
buenas acciones que se realizan
por parte de la alta directiva y la
administración.

- 10 Falta agilidad para enfrentar
entrampamiento burocráticas, se
logró incorporar
bioseguridad(presión negativa) en
la sala de operaciones, unidad de
cuidados intensivos, UCI neonatal
uci intermedios, tomógrafo última
generación, habilitación aula de
docencia.
- 11 Desconozco
- 12 Desconozco las gestiones
realizadas.
- 13 No
- 14 Si nuestro director (a) forma e
instruye es su función reunir a
todos los trabajadores vía zoom
para hacer conocer el rumbo a
donde nos dirigimos en tiempo
post pandemia, para cuidar
pacientes graves COVID, caución
de vigilancia de alta resolución,
costosas para monitorear al
personal.
- 15 No protege a los trabajadores para
desarrollo.

- 16 Se logró La plataforma virtuales , y en dificultades se evidencio el poco contacto con el área de administración para la pandemia.

12. ¿Se han capacitado al personal médico, asistencial en el Hospital Santa Rosa en el periodo 2021?

N°	<i>Médicos y Personal Asistencial</i>	ANALISIS
1	-No	
2	El personal asistencial profesional está re certificados por sus colegios	
3	-No	Nueve de los entrevistados señalaron que no han recibido capacitación médica en el periodo
4	Muy poco	2021, del mismo modo seis de los consultados han señalado que si han recibo capacitaciones en el periodo del 2021, aludiendo que estas se realizaron de manera
5	Sí, la unidad de capacitación lo promueve.	virtual para una atención de calidad, señalándose que se recibieron capacitaciones en tratamiento actualizados en COVID 19.
6	Desconozco	
7	Con poco frecuencia	
8	No	
9	Si libre demanda de la propuesta de capacitación del hospital Santa Rosa y promoviendo obras inherentes al desarrollo del ejercicio profesional dirigido a los integrantes de nuestro grupo de función social.	
10	En COVID 19, y tratamientos actualizados.	

- 11 Si
- 12 Si se ha realizado en el año 2021, durante el año y en la actualidad desde el inicio de pandemia.
- 13 No
- 14 Escaso diría nulo
- 15 No lo se
- 16 Si se realizó capacitaciones virtuales para una atención de calidad.

C. Sobre el Planeamiento del Hospital

13. ¿Tiene conocimiento o Conoce algún plan estratégico u operativo del Hospital?

N°	médicos y personal asistencial	ANALISIS
1	No	Ante esta pregunta once de los entrevistados señalaron que no tienen conocimiento del Plan Estratégico Operativo del Hospital Santa Rosa, lo que conlleva a señalar que existe un desconocimiento por los documentos de gestión; y cinco de los entrevistaron señalaron que si conocen dichos documentos, reportes, Matices, y se realizan
2	Revisé POI 2021	
3	No	
4	No	
5	Si	
6	No ninguno	
7	Si	
8	No	

- 9 No seguimiento de Metas específicamente en el Dpto. de Psicología.
- 10 Si
- 11 No
- 12 Si POI, MOF, reportes y matrices de seguimiento de metas físicas del departamento de psicología.
- 13 No
- 14 No
- 15 No
- 16 No tengo conocimiento por el momento.

14. ¿Su dirección/Jefatura tiene planes operativos donde se establecen metas, indicadores, objetivos?

N°	Médicos y Personal Asistencial	ANALISIS
1	-No	
2	En los diferentes documentos de gestión se desarrollan los indicadores relacionados a la administración	Los entrevistados seis señalan que no conocen los Planes Operativos institucionales donde se establecen Metas, Indicadores, Objetivos, y nueve de los consultado señalaron que si conocen, asimismo, señaló uno de los entrevistados que una de las Metas de su oficina es el aumentar la recaudación de ingresos, y el personal asistencial de enfermería ha distinguido que existen
3	Si	
4	No	
5	Si	
6	Si aumentar la recaudación de ingresos	
7	Si	

- 8 Debe tener , pero no son Indicadores y Metas sobre todo en difundidos. la face intrahospitales.
- 9 Sí, pero de manera interna ya que cuando solicitamos apoyo para mejorar no nos indicaron que por el momento no se estaba desarrollando
- 10 Si
- 11 Desconozco
- 12 Si
- 13 No
- 14 No hay gestión, no se ve ni se siente.
- 15 No
- 16 Si existe indicadores y metas en enfermería sobre todo en faces intrahospitales.

15. ¿Ud. Participo y/o su personal participaron en la elaboración de los planes?

Nº	Médicos y Personal Asistencial	ANALISIS
1	No	Siete de los entrevistados
2	No, porque ingresó a la institución con un plan elaborado.	señalaron que no participaron en la elaboración de dichos Planes, y ocho de los entrevistados refirieron que participaron uno a través de la Jefatura al inicio de la Pandemia, y
3	Si	el Dpto. de Servicio Social
4	No	

5	Si	participo al inicio, así como la entrevistada y el Dpto., de Psicología, del mismo modo el equipo de UCI participó en los planes y Metas, lo que denota que existe conocimiento y se encuentran involucrados en dichos documentos de gestión.
6	No	
7	La jefatura	
8	En la pandemia al inicio.	
9	En planes sólo interno del departamento de servicio social	
10	Si	
11	No	
12	Si, mi persona y el personal del dpto. de psicología.	
13	Si	
14	No	
15	No	
16	El equipo de UCI participo en planes y metas.	

16. ¿Cómo se enteró de los planes que menciona? ¿O no se enteró?

N°	Médicos y Personal Asistencial	ANALISIS
1	No enterada	De los entrevistados ocho manifestaron que no saben y no les interesa respecto de los Planes en mención, del mismo modo un entrevistado señaló que solicito el
2	Solicite para su revisión	
3	Comunicó el jefe de área	
4	No me enteré	

- 5 La OGC desarrolla planes específicos para la implementación del sistema de gestión de la calidad Plan para su revisión, y, un médico señaló que la Oficina de Gestión de la Calidad desarrolla los Planes, otro entrevistado menciona que tomo conocimiento por la página Web, y dos de los entrevistados señalaron que se informó de los planes en reuniones de trabajo y a través del correo institucional.
- 6 No
- 7 Por la página web del hospital
- 8 Estuve en pacto directo con la dirección.
- 9 No me enteré
- 10 Reuniones de trabajo.
- 11 No
- 12 Mediante comunicado, información a través del correo institucional etc.
- 13 No
- 14 No
- 15 No sabe
- 16 A través de comunicadores por grupo de wsp.

17. Ud. ha evaluado o ha participado en la evaluación de sus planes mencionados? ¿Cómo considera la evaluación?

N°	<i>Médicos y Personal Asistencial-Rptas.</i>	ANALISIS
1	No	
3	Si evalué y encontré algunos temas que no eran actualizados	De los entrevistados ocho señalan que no han participado en la evaluación de dichos

3	Si, objetiva	Planes, asimismo, ocho de los consultados refieren que si lo han evaluado, encontrándose con la sorpresa que dichos Planes no se encuentran actualizados, uno de estos entrevistados señala que los planos son objetivos y la Oficina de Gestión de la Calidad es la encargada de evaluar el cumplimiento de los Planes de forma trimestral; asimismo, uno de los entrevistados señalaron que los planes son adecuados porque les permite monitorear el desarrollo de las actividades, de lo que se desprende que los Planes han sido evaluados, ello permite mejorar la gestión administrativa.
4	No	
5	Si, la ogc evalúa el cumplimiento de los planes de forma trimestral	
6	No	
7	No	
8	Al inicio de la pandemia.	
9	En los planes internos tenemos metas, así también indicaciones del departamento del servicio social	
10	Si participe, positiva.	
11	Desconozco	
12	Si, adecuada porque permite monitorear el desarrollo de nuestras actividades.	
13	No	
14	No	
15	No	
16	He sido evaluado y considero que la evaluación importante para las mejoras.	

D). Sobre el Control de los Recursos

18. ¿Su dirección/Jefatura conoce algún sistema de control de recursos respecto al Hospital o su Área de trabajo?

1	No	
2	Si	
3	Si	
4	No	En relación a si tiene conocimiento de algún sistema de control de recursos del Hospital o área de trabajo, 10 médicos y personal asistencial que representan el 63% de entrevistados, mencionaron que no. Y el 37% de entrevistados menciono que si conoce.
5	Si	
6	Sí, a través del control previo	
7	No	
8	No	
9	No conocemos	
10	SI	
11	no	
12	SI	
13	No	
14	No	
15	No	
16	No	

19. ¿Ud. o su equipo participo en la elaboración del presupuesto institucional?

N°	Médicos y Personal Asistencial	ANALISIS
1	No	
2	No	Sobre si el personal médico y asistencia participo en la elaboración del presupuesto institucional del HSR 14
3	No	
4	No	

5	No	entrevistados (87.5%)
6	Si, con la estimación de ingresos	mencionaron que No. Solo el 12.5% menciona que SI. Ello
7	No	demuestra la poca participación de
8	No	los médicos y personal asistencial
9	no	en la elaboración o formulación del
10	SI	presupuesto institucional de
11	no	ingresos y gastos, instrumentos
12	No	donde se programan ingresos y
13	No	gastos diversos como planillas de
14	No	trabajadores, servicios básicos,
15	No	servicios diverso, compra de
16	No hay poca participación asistencial en ese punto.	insumos médicos, herramientas, entre otros relacionado a la prestación de servicios de salud para el ejercicio fiscal correspondiente.

20. ¿Ud o su equipo participo en la elaboración De los estados financieros, directa o indirectamente?

N°	Médicos y Personal Asistencial	ANALISIS
1	No	En relación a si participo en la elaboración de los estados financieros directa o indirectamente, 14 entrevistados que son el 87.5% menciona que no. Ello es importante para saber el nivel de conocimiento para saber el activo, los pasivos y bienes patrimoniales del HSR así
2	Actualmente si participo por mi función	
3	No	
4	No	
5	Quizá indirectamente	
6	Si directamente	

7	No	como os niveles de ingresos y gastos del periodo anterior.
8	NO	
9	no	
10	directamente	
11	no	
12	NO	
13	NO	
14	NO	
15	NO	
16		

NO, solo corresponde al área de administración generalmente.

21. ¿Existe algún órgano de control en el Hospital, y sabe sus funciones y resultados?

N°	Médicos y Personal Asistencial	ANALISIS
1	Si	De los entrevistados 10
2	Si existe y conozco sus funciones, no he valorado sus resultados	mencionaron que si conocen (63%) de los cuales 4 si conocen, pero no saben a detalle sus funciones o acciones. Y existen 6 entrevistados (37%) no saben de su existencia o desconocen.
3	Si /No	
4	Si existe funciones o resultados muy poco	
5	Si existe, no conozco sus resultados	Al respecto se menciona que es importante que sepan las funciones del órgano de control y

- 6 Si revisión de los expedientes, sus resultados porque deben prevención empoderarse si el manejo de los recursos tanto económicos, físicos, humanos, médicos entre otros sean utilizados de manera óptima, adecuada y conforme a ley.
- 7 No
- 8 Si
- 9 Sé que existe la OCI pero desconocemos sobre la intervención en el hospital santa rosa
- 10 Si, la OCI
- 11 Desconozco
- 12 Si el área de planeamiento y presupuesto de controlar programación presupuestales.
- 13 Si
- 14 OCI pero no conozco sus funciones, ni resultados.
- 15 No
- 16 Si existen varios como epidemiología y tiene funciones muy específicas conocidas por el personal asistencial.

22. ¿Se enteró de algún problema/as por mala administración de los recursos públicos en el Hospital?.....

N°	Médicos y Personal Asistencial	ANALISIS
1	No	El 44% de entrevistados, es decir
2	Si	7 mencionaron que si se

3	No	enteraron de algún problema/as
4	Si	por mala administración de los recursos públicos en el Hospital.
5	Sí, problemas por mala administración de los recursos en gestiones anteriores	Y el 56% menciona que no se había enterado.
6	A la fecha no	Esto es importante porque en su juicio del personal médico y asistencial existió conocimiento del mal manejo de los recursos públicos, afectando las labores del personal, perdiendo liderazgo de la alta dirección y lo más importante dejar dudas en los trabajadores. Finalmente ello tiene incidencia en la prestación de los servicios de salud y su calidad.
7	Si	
8	Formalmente no	
9	No	
10	Si, al parecer en recursos humanos.	
11	No	
12	Ninguno	
13	Si	
14	No conozco.	
15	No	
16	No, he tenido conocimiento.	

23. ¿Sabe si existen denuncias policiales o judiciales relacionado al uso de los recursos del Hospital?

N°	Médicos y Personal Asistencial	ANALISIS
1	No	

2	Hay casos que se encuentran en estas situaciones	
3	No	
4	No	
5	Si	
6	Desconozco	En relación a que si sabe si existen denuncias policiales o judiciales relacionado al uso de los recursos del Hospital, 11 entrevistados (69%) mencionaron que no sabían o desconocían, y 5 entrevistados (31%) menciono que si sabía.
7	Si	
8	Desconozco	
9	No	
10	Si existen, por procedimientos logísticos.	
11	Desconozco	
12	Ninguna	
14	Si	
15	No se.	
16	NO TENGO CONOCIMIENTO	

24. ¿El hospital desarrolla actividades de rendición de cuentas a los trabajadores o sindicato?

N°	Médicos y Personal Asistencial	ANALISIS
1	No	
2	La rendición de cuenta se da por el acceso de la información como transparencia económica	En relación a si el hospital desarrolla actividades de rendición de cuentas a los

3	No sabría decirlo	trabajadores o sindicato, 13 entrevistados (el 81%) mencionan que no saben o desconocen, un entrevistado dice que si sabe y dos mencionan erradamente que lo que se solicita por la ley de transparencia económica es una forma de rendición de cuentas.	
4	No		
5	No sé, no me involucro en temas sindicales		
6	No tanto conocimiento al respecto		
7	No		
8	Desconozco		
9	No		
10	En permanente comunicación y acceso a documentos por transferencia.		Esto es parte del gobierno corporativo donde sus trabajadores o integrantes de la organización deben conocer sobre el manejo corporativo y el buen manejo administrativo de sus recursos.
11	Desconozco		
12	Si		
13	No muy claro		
14	No.		
15	No		
16	Si a través de los sindicatos quienes nos informan.		

25. ¿Conoce si han realizado auditorias periódicas en el Hospital en relación al manejo de los recursos públicos?

N°	Médicos y Personal Asistencial	ANALISIS
1	No	En relación a si han realizado auditorias periódicas en el Hospital en relación al manejo de los recursos
2	Si	
3	Si	

4	No	<p>públicos, 8 entrevistados es decir el 50%, menciono que si conocía y el 50% de entrevistados menciono q no sabía o desconocía.</p> <p>En una gestión moderna el personal o equipo de trabajo debe estar involucrado en la implementación de las auditorias porque de ello resultaran hallazgos y recomendaciones, y que se debe aprender de los errores y fallas de gestión aplicando la mejora continua.</p>
5	Si	
6	Si OCI solicita los expedientes para su revisión de igual manera supervisión del SIS	
7	No	
8	Desconozco	
9	no	
10	Si se realizan, en el SIS por ejemplo.	
11	Desconozco	
12	Si	
13	Si	
14	Desconozco.	
15	No	
16	Si hay auditorías internas y externas como la Contraloría.	

E) Calidad de los servicios de salud

26. ¿Conoce el procedimiento de atención a un paciente desde que llega al Hospital?

N°	Médicos y Personal Asistencial	ANALISIS
1	NO	<p>En relación a si Conocen el procedimiento de atención a un paciente desde que llega al Hospital, 14 entrevistos (87.5%)</p>
2	SI	
3	SI	

4	NO	mencionaron que si lo conocen y solo 02 entrevistados no lo conocen, que corresponden a áreas administrativas del Hospital.
5	SI	
6	SI	
7	SI	
8	SI	
9	SI	
10	SI	
12	SI	
13	SI	Es de mencionar que el procedimiento de atención a un paciente es importante porque garantiza que la atención medica sea de calidad.
14	SI	
15	SI	
16	SI	

27 ¿Ud. o su equipo participa en la atención medica al paciente del Hospital? ¿Considera que lo hace bien?

Nº	Médicos y Personal Asistencial	ANALISIS
1	NO	En relación a si participa en la atención medica al paciente del Hospital, 11 entrevistados (69%) mencionaron que si y 5 entrevistados (31%) dijeron que No.
2	NO	
3	SI	
4	NO	
5	--	
6	SI	

7	SI	Ello nos permite saber que el personal médico está involucrado y al tanto de lo que sucede en la atención al paciente. Es importante que al 31% de entrevistados se capacite en este tema a fin que conozca o se involucre a fin de mejorar en los servicios que brinda.
8	SI	
9	SI	
10	SI	
11	SI	
12	SI	
13	NO	
14	SI	
15	SI	
16	SI	

28. Ud. o su equipo han sido capacitados en relación a calidad del servicio?

N°	Médicos y Personal Asistencial	ANALISIS	
1	SI	En relación han sido capacitados en relación a calidad del servicio, 12 de os entrevistados (75%) mencionaron que si han sido capacitados, y 4 entrevistados (25%) menciono que no.	
2	SI		
3	SI		
4	NO		
5	SI		
6	SI		
7	NO		Es necesario e importante fortalecer las capacidades porque ello redundara en la calidad de la prestación de los servicios de salud.
8	NO		
9	SI		
10	SI		

- 11 SI
- 12 SI
- 13 NO
- 14 SI
- 15 SI
- 16 SI

29. Ud. hace control de calidad dentro de su equipo de trabajo?

N°	Médicos y Personal Asistencial	ANALISIS
1	No	
2	Si	
3	No	
4	Si	El control de calidad es importante porque garantiza la calidad de los servicios médicos que brinda el Hospital.
5	La OGC Implementa el sistema de gestión de la calidad	
6	Sí, calidad de reportes	
7	A veces	
8	A veces	
9	si	En relación a si hace control de calidad dentro de su equipo de trabajo de asistencias médico, 10 entrevistados (62.5%) menciono que si lo hace.
10	Si, periódicamente, control inopinado, el equipo se supervisa y valida los protocolos, han sido capacitados por servir y la oficina de calidad.	El resto, los 6 entrevistados, mencionaron que no lo hacían porque sus áreas eran administrativas.
11	No	

- 12 Si, se realiza una adecuada atención.
- 13 NO
- 14 Si todos regresan con su triaje fue y brazalete identificación, en área crítica, conocemos el flujo y como debe efectuarse ingreso el paciente grave.
- 15 Si,
- 16 Si con frecuencia, se ha brindado cuidado humanizado en varias ocasiones.

30. ¿Qué puede mencionar sobre los equipos e instrumental médico?, insumos médicos y medicinas?

N°	Médicos y Personal Asistencial	ANALISIS
1	No opino ,no laboro en el área	Los equipos e instrumental médico, insumos médicos y medicinas son importantes para el tratamiento, intervención y curación del paciente dentro del Hospital, garantizando la recuperación rápida del paciente y en otros casos salvándolo la vida, lo que será determinante en la determinación de la calidad de los servicios de salud que brinda el hospital.
2	Muy obsoletos y algunos faltantes	
3	Falta control y renovación de equipos	
4	Soy administrativo	
5	Se están realizando gestiones para la adquisición de equipos, sin embargo la situación de Desabastecimiento de medicamentos es notable	
6	Han sido renovados en partes	

7	Requiere de mantenimiento y mucho de estos cambios	En relación a los equipos e instrumental médico, insumos
8	muchas veces faltan y los familiares los compran	médicos y medicinas menciona que la mayoría (13 entrevistados)
9	Qué nivel interno no se encuentra bien equipado los equipos con lo que contamos	menciona que los equipos médicos son obsoletos, no hay renovación de equipos y en algunos casos no hay o faltan equipos.
10	Se trata de monitorizar.	
11	Carencia de equipos e instrumental	
12	En relación a equipos insuficientes.	Asimismo, mencionan que hay equipo médico e instrumental que requieren mantenimiento.
13	Medicamentos de mala calidad y material igual	Por el lado de los insumos médicos y medicamentos
14	Que faltan.	menciona que no son de calidad y en algunos caos defectuosos.
15	Los insumos son defectuosos.	
16	Existen pequeñas dificultades que pueden ser subsanadas.	

31. ¿Puede identificar 3 principales logros en relación a la recuperación de los pacientes?..

N°	Médicos y Personal Asistencial	ANALISIS
1	No	
2	Equipamiento nuevo, mejoramiento de la infraestructura	

por mantenimiento y equipo de salud

3 Recuperación en UCI (COVID)

Pacientes logran vencer el cancer
Altas de pacientes internados

Entre los principales logros en relación a la recuperación de los pacientes se mencionan:

4 -

5 Adquisición de tomógrafo multi corte, rehabilitación del Centro quirúrgico del primer piso remodelación de ambientes de hospitalización del cuarto y segundo piso

1. La recuperación de pacientes, y pacientes en UCI debido al COVID y la recuperación de pacientes con cáncer.

6 Atención presencial, ampliación de servicios, tarifarios muy accesibles

2. Atención presencial de médicos y personal asistencial, ampliación de servicios, tarifarios de servicios accesibles a usuarios.

7 El recurso humano asistencial y administrativo mejora de algunas áreas como imágenes

8 Tenemos varios que han atendidos de UCI covid.

3. El recurso humano asistencial y administrativo.

9 Los trabajos que desarrolla: equipo interdisciplinario del adulto mayor, salud mental

10 Pacientes covid recuperados (medicina), necesarias y partos atendidos, pacientes críticos de UCI recuperados.

4. Atención inmediata, empatía, paciencia en la atención.

11 Satisfacción mejoría

12 Satisfacción de si mismo y gratificación hacia los demás

logran una adecuada adherencia al tratamiento, armoniza sus ideales y valora su proyecto de vida.

- 13** Atención inmediata, empatía, paciencia en la atención
- 14** Solo le satisfacen de ser recuperados a los pacientes.
- 15** Logran su recuperación en compañía de toda la comunión de sus familias.
- 16** Recuperación de pacientes afectados por covid-19 y pocas secuelas en parte intubados , menor índice de mortalidad.

32. ¿Puede identificar 3 principales problemas en relación a la recuperación de los pacientes?.

N°	Médicos y Personal Asistencial-Rptas	ANALISIS
1	No	1. Desabastecimiento de medicamentos.
2	Se cuenta con equipamiento con limitación de mantenimiento, disponibilidad de exámenes especializados limitador, se requiere más especialistas	2. Demanda insatisfecha en consulta externa y embalse quirúrgico.
3	Falta de camas Falta de equipo Falta de medicamentos	3. No contamos con especialidades específicas,

- 4 - no tenemos resonancia magnética, no se efectúa seguimiento a los pacientes.
- 5 Desabastecimiento de medicamentos, DH y PF Demanda insatisfecha en consulta externa y embalse quirúrgico
- 6 No contamos con especialidades específicas, no tenemos resonancia magnética, no se efectúa seguimiento a los pacientes.
4. Falta de espacio en el hospital, falta de camillas medicamentos y material.
- 7 Insuficiente insumo médico, no cuenta con todos los procedimientos dentro de una cartera de servicio dan altas temprano a pacientes que aún ameritan estancia hospitalaria.
- 8 No hay equipos, no pueden solucionar problemas medios de emergencia los problemas vasculares o neuro o infarto de miocardio.
- 9 El trato indolente de algunos profesionales de la salud que no tienen cuidado en sus expresiones o el lenguaje que utiliza que familiar les se quejan por ello o cuando solicita que presionemos exponiéndonos a denuncias.
- 10 -Falta de educación preventiva al alta. falta de programación de citas, no se respeta la zonificación

o jurisdicción del SIS, por ende el control posterior es muy difuso.

- 11** Ausencia, medicina, equipo médico y otros
- 12** Abandono del tratamiento psicológico, faltas de citas, falta de orientación para la atención del paciente.
- 13** Falta de espacio en el hospital camillas medicamentos y material.
- 14** Para el personal de enfermería no hay problema, solo desea que salgan recuperados en sus caras.
- 15** Fisioterapia rehabilitación respiratoria: 25- 30 m deben como mínimo administrar al paciente falta de personal especializado en físico respiratoria, servicio de nutrición no están siendo abastecidos su alimentación debe ser al 100% al alcanzar de todos los pacientes.
- 16** Infases intrahospitalarias- escasas de insumos - deficiente equipamiento biomédico.

ENTREVISTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA SALUD

La entrevista se aplicó a los usuarios de la salud que acuden al Hospital Santa Rosa conforme se puede apreciar de los anexos que forman parte de este trabajo de investigación, consta de dos partes la primera que contienen I) INFORMACION GENERAL, y la parte II) INFORMACION SOBRE LOS SERVICIOS DEL HOSPITAL, la misma que contiene la entrevista concerniente a la Subcategoría:

10. ¿Cuándo alguien de su familia se enferma a donde acude?

- a). Farmacia
- b). Hospital SR
- c). Centro de Salud/posta MINSA
- d). Seguro (ESSALUD/ FFAA)
- e). Otros

Cuando alguien de su familia se enferma en entrevistado menciono que el 57% acude al HSR y 10% a otro establecimiento de salud del MINSA

11. ¿Se ha Atendido en el Hospital Santa Rosa? Si No

El 100% menciono que si se ha atendido en el HSR

12. ¿Cuántas veces se ha atendido en el Hospital Santa Rosa en el año?

- a). 1 vez
- b). 2 veces
- c). 3 veces
- d). 4 veces
- e). Más de 4 veces

El 33.3% de usuarios se ha atendido una vez al año. Y el 60% se ha atendido más de tres veces al año en el Hospital Santa Rosa.

13. ¿Porque enfermedad o dolencia acudió la última vez en el Hospital Santa Rosa?

El 60% acudió al HSR por enfermedades relacionadas diabetes, tratamiento de cáncer, vías urinarias principalmente y el 20% enfermedades diarreicas agudas.

14. ¿Cuál fue la mejor elección para acudir al Hospital Santa Rosa?

- a). Precios bajos de Servicios Médicos
- b). Personal de Salud
- c). Variedad de Servicios médicos
- d). Cercanía a su casa
- e). Atención rápida
- f). Otros

En relación a la mejor elección para acudir al Hospital Santa Rosa el 27% menciono que era por la cercanía a su domicilio, 23% de usuarios dijeron que las tarifas de los servicios médicos eran bajas o baratos. Y el 20% la atención de los servicios de salud era rápida.

15. ¿Recibió información sobre cómo prevenir enfermedades en el Hospital?
Si No.....
El 60% de usuarios menciono que No recibió información sobre cómo prevenir enfermedades. el 40% dijo que si.
16. ¿Le brindaron servicios o información que no había solicitado?
Si No.....
El 30% de usuarios menciono que Si recibió información que no había solicitado. El 70% no recibió información.
17. ¿Ud. fue exonerado de algún tipo de pago en el Hospital?
Si No.....
El 53% de usuarios menciono que si fue exonerado de algún tipo de gasto.
18. ¿Cuánto gasto en promedio en el Hospital la última vez que acudió?
El 40% menciono que había gastado entre S/. 1 y S/. 100 Soles en atenderse en el HSR. El 10% gasto entre S/. 100 y S/. 200. El 23.3% NO gasto por estar asegurado en el SIS.
18. ¿Si el precio de la consulta en el Hospital fuese mayor a lo que puede pagar, ¿dónde se atendería?
el 43.3% menciono que si el precio de la consulta en el Hospital fuese mayor a lo que puede pagar, acudiría a posta médica y el 10% no se atendería
- 20 ¿Compra todas las medicinas que le recetan?
Si No.....
el 80% de usuarios menciono que SI Compra todas las medicinas que le recetan. Solo el 20% menciono que No.
- 21¿Dónde adquiere las medicinas que le recetan en el Hospital?
El 66.7% menciono que adquiere las medicinas que le recetan en el Hospital Santa Rosa y el 33.3% menciono que lo hace en farmacia particular.
22. Cuando se atendió en el Hospital ¿Qué le parece el precio de:
a) La consulta medica
b) Las Medicinas
c) Los Análisis Clínicos
d) Ecografías y rayo x
e) Tomografía
El 60% menciono que la tarifa de la consulta medica eran aceptables y baratos, el 57% indico que los costos de las medicinas eran aceptables o baratos. El 63% de los usuarios menciono que los análisis clínicos eran aceptables o bajo. El 50% menciono que los costos de ecografías y rayos x eran aceptables o bajos. y el 43.3% dijo que costos bajos o aceptables el servicio de tomografía.
23. ¿Tiempo que demoro en el Consultorio médico? Mencione en minutos
El 73% menciono que Tiempo que demoro en el Consultorio médico fue menor a 20 minutos. El 16.7% menciono que demoro entre 20 y 60 minutos.

24. ¿Tiempo que demoró en el Establecimiento (desde que entró y salió)

El tiempo que demoró en el Establecimiento (desde que entró y salió) el 40% menciono que demoro más de dos horas, el 37% de usuarios le tomo entre una y dos horas y el 23% menciono que demoro entre 20 y 60 minutos.

25. ¿Recibió un tratamiento completo en el Hospital?

Si No....., si es No explique?

El 63% de usuarios menciono que Recibió un tratamiento completo en el Hospital. Y el 37% dijo que No.

26. ¿Encontró solución a su problema de salud en el Hospital?

Si No....., ¿si es No explique?

El 77% menciono que encontró solución a su problema de salud en el Hospital. El 23% menciono que No lo encontró.

27. ¿Cómo califica el trabajo del personal Médico?

El 73.3% menciono que el trabajo del personal médico es bueno y muy bueno. El 20% dijo que el trabajo del personal medico era regular.

28. Como fue el Trato del personal Médico?

El 63.3% de usuarios menciono que Trato del personal Médico amable y atento. Y el 20% fue el trato indiferente. El 16.7% menciono que el trato fue descortés y con maltrato.

29. ¿Qué recomendaciones daría para que el Hospital brinde un buen servicio?

Los usuarios entrevistados plantearon recomendaciones para que el Hospital brinde un buen servicio: el 23.3% dijo que debe ver un mejor trato y ser más amable. El 20% menciono que debe mejorar el trabajo que realizan, así como deben mostrar mayor voluntad; el 20% menciono que deben capacitar al personal médico y administrativo en temas administrativos y de atención al paciente o usuario. el 16.7% menciono que deben respeta los horarios y administrar mejor los tiempos de espera. Y el 10% menciono que debe mejorar el equipamiento con

tecnología moderna y la infraestructura física del HSR.

30. Si estos cambios se efectuaran, ¿pagaría más por los servicios ofrecidos?

Si No.....

El 63.3% de los usuarios menciono que si se efectúan cambios en función de las recomendaciones pagaría mas por los servicios prestados. El 36.7% menciono que No.

31. ¿Cómo considera el trabajo que desarrolla El Director y el personal médico asistencial en la gestión del Hospital Santa Rosa?

- a) El Director
.....
.....
- b) El personal médico asistencial
.....
.....

63.3% menciono que la gestión y trabajo del director ejecutivo es Buena. El 3.3% dijo que era mala. En el caso del trabajo del personal médico asistencia, el 70% menciono que el trabajo es bueno o excelente. Y el 30% de usuarios mencion que el trabajo es regular.

MATRIZ DE TRIANGULACION DE CATEGORIAS

OBJETIVOS	CATEGORIA	SUB CATEGORIA	TEORIAS	ANTECEDENTES	CONCEPTUALIDADES	RESULTADO DE TRABAJO DE CAMPO
<p>Determinar los factores críticos que limitan brindar servicios de salud eficientes y de calidad en el Hospital Santa Rosa en el periodo 2021</p>	<p>1. GESTION ADMINISTRATIVA</p>	<p>1.1. Dirección del Hospital</p>	<p>Münch (2010) define a la Administración como "el proceso de coordinación de recursos para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en el logro de los objetivos de una organización", el uso racional de los recursos permitir maximizar los beneficios de la organización. Fayol (1969) precisó que la administración consiste en "prever, organizar, mandar, coordinar y controlar". Era el arte de manejar a los hombres, lo precisa como el acto de administrar dicha funciones administrativas, señalan las funciones propias del administrador estos elementos se localizan en cualquier actividad administrativa en cualquiera de los niveles o área de una empresa, y corresponde a cada persona en el grado que le corresponda la realización de ocupaciones de idealización, organización, dirección, coordinación y control,</p>	<p>Cantos (2022) su objetivo es identificar la calidad percibida por los pacientes de los Hospitales Públicos de la Provincia de Santa Elena para el período 2021, concluyó que, la implementación de indicadores de calidad, permitirían ejecutar acciones de acceso a bienestar integral, servicio oportuno y una notable eficiencia financiera para la destinación de los recursos, considerando la necesidad y expectativa percibida de los usuarios del Hospital.</p>	<p>Proceso de coordinación de recursos para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en el logro de los objetivos de una organización</p>	<p>¿Qué opinan de la gestión administrativa del Hospital Santa Rosa respecto a la atención de salud? En esta entrevista a los médicos y personal asistencial señalan que se viene realizando un trabajo de manera organizada encaminada al cumplimiento de los objetivos institucionales y orientada a realizar un servicio de calidad, con profesionales de la salud idóneos para brindar servicios de calidad. Asimismo, señalan que se ha priorizado brindar atención de calidad y en el abastecimiento de medicinas; por otro lado, los médicos sugieren que se debería mejorar los sistemas informáticos; señalan que se mejoró la cartera de servicios y la disponibilidad presupuestal; refieren los entrevistados que no conocen el Plan de Gestión de la gestión administrativa, y el Plan Operativo Institucional, la Misión y Visión no se ha sido difundidos, debiéndose mejorar los procesos de atención en el servicio de emergencia, y comunicación; sin embargo, también un entrevistado ha señalado que la gestión administrativa no es eficiente.</p>

				<p>siendo estas las actividades primordiales las que tienen que desarrollarse.</p> <p>La categoría gestión administrativa según (Robbins & Coulter, 2005), consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz la administración es un proceso que se deriva de las funciones de planeación, organización, dirección y control, ambas definiciones de gestión y administración arrojan una gestión administrativa de manera eficiente y eficaz objetivos específicos. Este proceso busca los objetivos preestablecidos con el uso adecuado de recursos humanos, físicos, financieros y otros</p>			<p>¿Existe espacios de comunicación entre la Dirección General y los usuarios de la salud? De los entrevistados siete señalaron que si existen espacios de comunicación entre la Dirección General y los usuarios Asimismo, los entrevistados señalaron que existe muy poco y que pocas veces o casi nunca y es muy escasa él tiene acceso a comunicación con la Dirección General, también señalaron que falta obtener opiniones de los trabajadores para evaluar y mejorar la calidad de los servicios, del mismo modo, se señaló que existe la plataforma de Atención al Usuario como un medio de comunicación.</p>
							<p>¿Cuál cree que es el modelo administrativo del Director General en el Hospital Santa Rosa? Los entrevistados señalaron que el modelo administrativo del Director General es corporativo, innovador y funcional, también señalan que es un modelo centralizado argumentando que el Dirección quien toma las decisiones, un entrevistado señala que se rige por un modelo mixto descentralizado, con diálogo con todas las áreas, indican uno de los entrevistados que es el modelo instruido en los MINSA; democrático horizontal, evidencia que los entrevistados resaltan que el modelo que se sigue es democrático y de apoyo.</p>
			<p>1.2. Planeamiento institucional</p>		<p>Vela (2020) en su investigación tenía como objetivo determinar la medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención en los</p>		<p>¿Tiene conocimiento o Conoce algún plan estratégico u operativo del Hospital? Ante esta pregunta once de los entrevistados señalaron que no tienen conocimiento del Plan Estratégico Operativo del Hospital Santa Rosa, lo que conlleva a señalar que existe un desconocimiento por los</p>

					servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019, concluyendo que el acaecimiento entre la gestión administrativa en la calidad de atención de los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha		documentos de gestión; y cinco de los entrevistados señalaron que si conocen dichos documentos, reportes, Matices, y se realizan seguimiento de Metas específicamente en el Dpto. de Psicología.
							<p>¿Su dirección/Jefatura tiene planes operativos donde se establecen metas, indicadores, objetivos? Los entrevistados seis señalan que no conocen los Planes Operativos institucionales donde se establecen Metas, Indicadores, Objetivos, y nueve de los consultados señalaron que si conocen, asimismo, señaló uno de los entrevistados que una de las Metas de su oficina es el aumentar la recaudación de ingresos, y el personal asistencial de enfermería ha distinguido que existen Indicadores y Metas sobre todo en la face intrahospitales.</p>
							<p>Ud. ha evaluado o ha participado en la evaluación de sus planes mencionados? ¿Cómo considera la evaluación? De los entrevistados ocho señalan que no han participado en la evaluación de dichos Planes, asimismo, ocho de los consultados refieren que si lo han evaluado, encontrándose con la sorpresa que dichos Planes no se encuentran actualizados, uno de estos entrevistados señala que los planos son objetivos y la Oficina de Gestión de la Calidad es la encargada de evaluar el cumplimiento de los Planes de forma trimestral; asimismo, uno de los entrevistados señalaron que los planes son adecuados porque les permite monitorear el desarrollo de las actividades, de lo que se desprende que</p>

						<p>los Planes han sido evaluados, ello permite mejorar la gestión administrativa.</p>
			<p>1.3. Organización del Hospital</p>			<p>¿Qué opina de la organización de Hospital? En donde tres de los entrevistados señalaron que puede mejorar la organización, para aperturar servicios que sean supervisados con respecto a la calidad que se brinda; y si bien es cierto existe un organigrama no se aplica porque la redistribución del personal es muy limitada, y debería actualizarse; señalan que existe poca comunicación entre los órganos de línea y de apoyo, cinco de los entrevistados refieren que buena, correcta y adecuada, que existe coordinación y se basa en una estructura jerárquica funcional en el área administrativa y asistencial. Existe un entrevistado que señala que no hay director, no se conoce sus políticas por encontrarse la Dirección General con encargatura.</p>
						<p>¿Conoce la estructura orgánica del Hospital? Ud. ¿Conoce las funciones establecidas en relación a su jefatura/dirección? En esta entrevista once de los entrevistados refieren que si conocen la estructura orgánica del Hospital Santa Rosa, y cuatro entrevistados señalaron que no conocen la estructura y las funciones establecidas en relación a su Jefatura / dirección del Hospital, lo que se concluye que la mayoría si están involucrados con la gestión administrativa.</p>

						<p>¿Han capacitado o desarrollado actividades de capacitación al personal sobre sus funciones y responsabilidades? Nueve de los entrevistados han señalado que sí han sido capacitados. y seis entrevistados han aludido que no han sido capacitado, asimismo, señalan uno de los entrevistados que por motivo de la pandemia no han recibido ninguna capacitación en el año 2022, del mismo modo un entrevistado menciona que recibió capacitación, pero organizado por su propio departamento.</p>
						<p>¿Su dirección/Jefatura conoce algún sistema de control de recursos respecto al Hospital o su Área de trabajo? En relación a si tiene conocimiento de algún sistema de control de recursos del Hospital o área de trabajo, 10 médicos y personal asistencial que representan el 63% de entrevistados, mencionaron que no. Y el 37% de entrevistados mencionó que sí conoce.</p>
		1.4. Control de los recursos				<p>¿Ud. o su equipo participó en la elaboración del presupuesto institucional? Sobre si el personal médico y asistencia participó en la elaboración del presupuesto institucional del HSR 14 entrevistados (87.5%) mencionaron que No. Solo el 12.5% mencionó que SI. Ello demuestra la poca participación de los médicos y personal asistencial en la elaboración o formulación del presupuesto institucional de ingresos y gastos, instrumentos donde se programan ingresos y gastos diversos como planillas de trabajadores, servicios básicos, servicios diverso, compra de insumos médicos, herramientas, entre</p>

						otros relacionado a la prestación de servicios de salud para el ejercicio fiscal correspondiente.
						¿Existe algún órgano de control en el Hospital, y sabe sus funciones y resultados? De los entrevistados 10 mencionaron que si conocen (63%) de los cuales 4 si conocen, pero no saben a detalle sus funciones o acciones. Y existen 6 entrevistados (37%) no saben de su existencia o desconocen. Al respecto se menciona que es importante que sepan las funciones del órgano de control y sus resultados porque deben empoderarse si el manejo de los recursos tanto económicos, físicos, humanos, médicos entre otros sean utilizados de manera óptima , adecuada y conforme a ley.
	2. CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD	2.1. Satisfacción del Usuario	<p>Summer (2006) es una determinación del cliente, basada en la comparación entre su experiencia real con el producto o servicio y sus requerimientos conscientes o apenas detectados, técnicamente operativos o completamente subjetivos>, como una decisión del consumidor.</p> <p>Evans y Lindsay (2008) la refiere como sinónimo de superioridad o honorable según, del mismo modo, Losada y Rodríguez (2007), las diferentes definiciones de la calidad son infaltables en el desempeño de una organización que en nuestra investigación corresponde a un recinto hospitalario de tercer Nivel que</p>	Según Williams (2014) , en el sector salud se utilizan cuatro palabras con las que se pretende enmarcar el accionar sanitario son: Equidad, Efectividad, Eficacia y Eficiencia, cuando la prestación de servicios se realizan con equidad, es dar más a quién más necesita garantizando la accesibilidad, con eficacia, a través de un método y la tecnologías adecuadas, con efectividad, alcanza cobertura e impacto adecuados, y con eficiencia, esto es con	Es la satisfacción del paciente dentro de un centro de salud. Es el resultado concreto de la interacción entre los elementos activos que condiciona a los profesionales de la salud y el paciente.	<p>¿Conoce el procedimiento de atención a un paciente desde que llega al Hospital?</p> <p>En relación a si Conocen el procedimiento de atención a un paciente desde que llega al Hospital, 14 entrevistados (87.5%) mencionaron que si lo conocen y solo 02 entrevistados no lo conocen, que corresponden a áreas administrativas del Hospital.</p> <p>Es de mencionar que el procedimiento de atención a un paciente es importante porque garantiza que la atención medica sea de calidad.</p>

				<p>provee servicios de salud, “la excelencia total o superioridad de un producto o servicio”. Donabedian, (1966) menciona que <la satisfacción del paciente dentro de un centro de salud, es el resultado concreto de la interacción entre los elementos activos que condiciona a los profesionales de la salud y el paciente (Ávila y De los Ríos, 2004).11-12-13 Donabedian refiere que, el grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario MINSA (2006).</p>	<p>rendimiento y costos acordes, podemos decir sin duda que esto constituye Calidad de los Servicios de Salud2</p>		
			<p>2.2. Mejora continua de los servicios</p>	<p>la calidad de los servicios de salud, la Organización Mundial de la Salud (OMS), deben asegurar que el paciente logre recibir servicios de calidad depende de la excelencia de dos puntos focales importantes en los negocios: el diseño de bienes y servicios, y el control de la calidad durante su entrega deben ser medidos y controlados.</p>	<p>Reynaga (2020), el objetivo de la investigación fue ver la influencia de la gestión hospitalaria en la calidad de servicio del hospital nacional Cayetano Heredia, 2019, siendo la conclusión de esta investigación la existencia de una influencia de la gestión hospitalaria en la calidad de servicio en el Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2019, lo cual determinó que, la gestión hospitalaria y la calidad de servicio, no son independientes</p>		<p>Ud. o su equipo han sido capacitados en relación a calidad del servicio? En relación han sido capacitados en relación a calidad del servicio, 12 de os entrevistados (75%) mencionaron que si han sido capacitados, y 4 entrevistados (25%) menciona que no. Es necesario e importante fortalecer las capacidades porque ello redundara en la calidad de la prestación de los servicios de salud.</p>
			<p>2.3. Servicios hospitalarios</p>				<p>Ud. hace control de calidad dentro de su equipo de trabajo? El control de calidad es importante porque garantiza la calidad de los servicios médicos que brinda el Hospital. En relación a si hace control de calidad dentro de su equipo de trabajo de asistencias médico, 10 entrevistados (62.5%) menciono que si lo hace. El resto, los 6 entrevistados, mencionaron que no lo hacían porque sus áreas eran administrativas.</p>

🔍 BUSCAR

🖨️ IMPRIMIR

🗑️ LIMPIAR

(**) Si existe alguna observación en tu nombre o DNI haz clic aquí.

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MARTINEZ CCALLATA, RAUL DNI 10741335	BACHILLER EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN INGENIERIA ECONOMICA Fecha de diploma: 23/06/06 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA PERU
MARTINEZ CCALLATA, RAUL DNI 10741335	TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO ECONOMISTA Fecha de diploma: 17/10/08 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA PERU
MARTINEZ CCALLATA, RAUL DNI 10741335	MAGÍSTER EN ECONOMÍA Fecha de diploma: 20/11/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 17/08/2009 Fecha egreso: 19/06/2018	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ PERU

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>



Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:Mg. RAÚL MARTÍNEZ CCALLATA..... DNI:.. 10741335.....

Especialidad del validador:.....ECONOMÍA, GESTIÓN PÚBLICA, GOBIERNO Y POLÍTICAS PÚBLICAS.....

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o subcategorías.
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 11 de mayo del 2022


Firma del Experto Informante.



Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: **Angel Renato Meneses Crispin**..... DNI: **20595160**.....

Especialidad del validador: **Docente Universitario e Investigador**

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o subcategorías.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

...12 de Mayo del 2022

Firma del Experto Informante.

REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

[BUSCAR](#) [IMPRIMIR](#) [LIMPIAR](#)

(**) Si existe alguna observación en tu nombre o DNI [haz clic aquí](#).

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MENESES CRISPÍN, ANGEL RENATO DNI 20595160	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 17/03/08 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO <i>PERU</i>
MENESES CRISPIN, ANGEL RENATO DNI 20595160	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 29/12/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 12/04/2015 Fecha egreso: 05/02/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
MENESES CRISPÍN, ANGEL RENATO DNI 20595160	TÍTULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA Fecha de diploma: 31/10/08 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO <i>PERU</i>
MENESES CRISPIN, ANGEL RENATO DNI 20595160	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 21/04/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/08/2017 Fecha egreso: 09/08/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

CUESTIONARIO DE LA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA EL DIRECTOR GENERAL, PERSONAL MEDICO Y ASISTENCIAL DEL HOSPITAL SANTA ROSA

I. INFORMACION SOCIOECONOMICA

1. Nombre: Oscar Alberto Zúñiga Vargas
2. Dirección: Jr los Almendros 198 Dpto 102 - Co Molina
3. Grado de instrucción: a) Primaria incompl/completa b) Secundaria
incompl/completa c) Técnico d) Universitario Superior e)
Sin estudios
4. Género: a) Femenino b) Masculino
5. Edad: a) Menor a 18 años b) 18 a 29 años c) 30 a 45 años e) 46 a más
6. Estado civil: a) soltero b) conviviente c) casado d) viudo e) otro separado
7. Número de Hijos: 01
8. Nivel de ingresos mensuales: a) sueldo mínimo s/. 1,035.00 b) S/. 1,035 a S/. 3,500
c) S/. 3,500 a S/. 7,000 d) Más de S/. 7,000
9. Nivel de empleo:
- 9.1. Actividad (En qué área labora?)... Médico
- 9.2. Situación: a) Contratado b) empleado eventual c) empleado estable

II) CUESTIONARIO DE LA ENTREVISTA

A. Sobre la Dirección del Hospital

1. ¿Qué opinan de la gestión administrativa del Hospital Santa Rosa respecto a la atención de salud?
Mejoró en calidad de servicios y disponibilidad de profesionales
2. ¿Puede mencionar las decisiones más importantes adoptadas por la Alta Dirección?
INNOVACION TECNOLOGIA (FONDOPRIS) REMODELACIONES
3. ¿Cuáles fueron los logros y resultados más relevantes de la gestión administrativa al frente de Hospital?
FINANCIAMIENTO REMODELACIONES AMBIENTES HOSPITALIZACION UCI, SALAS DE OPERACIONES
4. ¿Existió algunas directivas o lineamientos de política por parte de la Dirección General en el estado de emergencia sanitaria? ¿Hubo algunos cambios respecto a la estructura administrativas durante el trabajo remoto?
DECISIONES EMERGENCIA POSIBILITO ALGUNAS ADQUISICIONES COMPUTARIZADAS Y OBJETOS
5. ¿Cuál cree que es el modelo administrativo del Director General en el Hospital Santa Rosa?
DEMOCRATICO, HORIZONTAL
6. ¿Existe espacios de comunicación entre la Dirección General y los usuarios de la salud?
VIA OFICINAS DE CALIDAD Y CON LOS GRANDES ORGANIZADOS

B. Sobre la Organización del Hospital

7. ¿Qué opina de la organización de Hospital?
DEBE ACTUALIZARSE
8. ¿Conoce la estructura orgánica del Hospital? Ud. conoce las funciones establecidas en relación a su jefatura/dirección?
SI
9. ¿Han capacitado o desarrollado actividades de capacitación al personal sobre sus funciones y responsabilidades?
SI, DEBE MAS DEL USUARIO, CAPACITACION INFORMATICAS.
10. ¿Qué opinas sobre la plataforma de Atención al paciente del Hospital Santa Rosa?
FALTA CAPACITACION POR LA PANDEMIA ESTUVIERON REMOTO
11. ¿Según usted cuales son logros y dificultades que existen en el desarrollo de la gestión administrativa del Hospital Santa Rosa?
FALTA ABILIDAD PARA ENFRENTAR SITUACIONES BURECRATICAS.
- LOGRO INCORPORAR BIOSSEGURIDAD (PRESION NEGATIVA) EN SALAS DE OPERACIONES, UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS, UCI NEONATAL, UCI INTERMEDIOS
- TOROGRAFO ULTRA COHERENCIA
- HABILITACION AULA DE DOCENCIA

12. ¿Se ha capacitación del personal médico, asistencial en el Hospital Santa Rosa en el periodo 2021?
EN COVID 19, Y TRATAMIENTOS ACTUALIZADOS

C. Sobre el Planeamiento del Hospital

13. ¿Tiene conocimiento o Conoce el algún plan estratégico u operativo del Hospital?
SI

14. ¿Su dirección/Jefatura tiene planes operativos donde se establece metas, indicadores, objetivos?
SI

15. ¿Ud. Participo y/o su personal participaron en la elaboración de los planes?
SI

16. ¿Cómo se enteró de los planes que menciona? ¿O no se enteró?
REUNIONES DE TRABAJO

17. Ud. ha evaluado o ha participado en la evaluación de sus planes mencionados? ¿Cómo considera la evaluación?
SI PARTICIPE, POSITIVA

D. Sobre el Control de los Recursos

18. ¿Su dirección/Jefatura conoce algún sistema de control de recursos respecto al Hospital o su Área de trabajo?
SI

19. ¿Ud. o su equipo participo en la elaboración del presupuesto institucional?
SI

20. ¿Ud o su equipo participo en la elaboración De los estados financieros, directa o indirectamente?
DIRECTAMENTE

21. ¿Existe algún órgano de control en el Hospital, y sabe sus funciones y resultados?
SI, LA OCI

22. ¿Se enteró de algún problema/as por mala administración de los recursos públicos en el Hospital?.....

SI, AL PARECER EN RECURSOS HUMANOS

23. ¿Sabe si existen denuncias policiales o judiciales relacionado al uso de los recursos del Hospital?.....

SI EXISTEN, POR PROCEDIMIENTOS LOGISTICOS

24. ¿El hospital desarrolla actividades de rendición de cuentas a los trabajadores o sindicato?.....

EN PERMANENTE COMUNICACION Y ACCESO A DOCUMENTOS POR TRANSPARENCIA

25. ¿Conoce si han realizado auditorias periódicas en el Hospital en relación al manejo de los recursos públicos?.....

SI SE REALIZAN, EN EL SIS POR EJEMPLO

E. Calidad de los servicios de salud

26. ¿Conoce el procedimiento de atención a un paciente desde que llega al Hospital?

SI

27. ¿Ud. o su equipo participa en la atención medica al paciente del Hospital?

¿Considera que lo hace bien?.....

EL EQUIPO, SE REUNIA Y VALIDA LOS PROCEDIMIENTOS

28. Ud. o su equipo han sido capacitados en relación a calidad del servicio?.....

SI POR SERVIR Y LA OFICINAS DE CALIDAD

29. Ud. hace control de calidad dentro de su equipo de trabajo?.....

SI PERIODICAMENTE, CONTROL INOPINADO

30. ¿Qué puede mencionar sobre los equipos e instrumental médico?, insumos médicos y medicinas?.....

SE TRATA DE MONITORIZAR

31. ¿Puede identificar 3 principales logros en relación a la recuperación de los pacientes?.....

- PACIENTES COVID RECUPERADOS (MEDICINA)

- CESARIAN Y PARTOS ASISTIDOS

- PACIENTES CRITICOS DE UCI RECUPERADOS

32. ¿Puede identificar 3 principales problemas en relación a la recuperación de los pacientes?.....

① FALTA DE EDUCACION PREVENTIVA A OTRAS

② FALTA DE PROGRAMACION DE CITAS

③ NO SE RESPETA LA ZONIFICACION

O JURISDICCION DEL SIS.

POR ENDE EL CONTROL POSTERIOR

ES MUY DIFÍCIL

CUESTIONARIO DE LA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA EL DIRECTOR GENERAL, PERSONAL MEDICO Y ASISTENCIAL DEL HOSPITAL SANTA ROSA

I. INFORMACION SOCIOECONOMICA

1. Nombre: Herbert Esquivel Julliy
2. Dirección:
3. Grado de instrucción: a) Primaria incompl/completa b) Secundaria
incompl/completa c) Técnico d) Universitario Superior e)
Sin estudios
4. Género: a) Femenino b) Masculino
5. Edad: a) Menor a 18 años b) 18 a 29 años c) 30 a 45 años d) 46 a más
6. Estado civil: a) soltero b) conviviente c) casado d) viudo e) otro
7. Número de Hijos: 2
8. Nivel de ingresos mensuales: a) sueldo mínimo s/.1,035.00 b) S/. 1,035 a S/. 3,500
c) S/. 3,500 a S/. 7,000 d) Más de S/. 7,000
9. Nivel de empleo:
- 9.1. Actividad (En qué área labora?) Medica
- 9.2. Situación: a) Contratado b) empleado eventual c) empleado estable

II) CUESTIONARIO DE LA ENTREVISTA

A. Sobre la Dirección del Hospital

1. ¿Qué opinan de la gestión administrativa del Hospital Santa Rosa respecto a la atención de salud?
No se conoce el Manual de gestión
2. ¿Puede mencionar las decisiones más importantes adoptadas por la Alta Dirección?
No se conocen. Solo la gerencia.
3. ¿Cuáles fueron los logros y resultados más relevantes de la gestión administrativa al frente de Hospital?
La parte de la gestión de recursos humanos.
4. ¿Existía algunas directivas o lineamientos de política por parte de la Dirección General en el estado de emergencia sanitaria? ¿Hubo algunos cambios respecto a la estructura administrativas durante el trabajo remoto?
Decisiones si.
5. ¿Cuál cree que es el modelo administrativo del Director General en el Hospital Santa Rosa?
Gerencia
6. ¿Existe espacios de comunicación entre la Dirección General y los usuarios de la salud?
No se sabe.

B. Sobre la Organización del Hospital

7. ¿Qué opina de la organización de Hospital?
Es adecuada
8. ¿Conoce la estructura orgánica del Hospital? Ud. conoce las funciones establecidas en relación a su jefatura/dirección?
Si, sabe cuáles son.
En función de las tareas.
9. ¿Han capacitado o desarrollado actividades de capacitación al personal sobre sus funciones y responsabilidades?
No
10. ¿Qué opinas sobre la plataforma de Atención al paciente del Hospital Santa Rosa?
Se está para mejorar
11. ¿Según usted cuales son logros y dificultades que existen en el desarrollo de la gestión administrativa del Hospital Santa Rosa"?
*Logros: tecnología en gestión
dificultades: recursos humanos*

12. ¿Se ha capacitación del personal médico, asistencial en el Hospital Santa Rosa en el periodo 2021?

No

C. Sobre el Planeamiento del Hospital

13. ¿Tiene conocimiento o Conoce el algún plan estratégico u operativo del Hospital?

No

14. ¿Su dirección/Jefatura tiene planes operativos donde se estableces metas, indicadores, objetivos?

Algunos planes por materia
Médicas

15. ¿Ud. Participo y/o su personal participaron en la elaboración de los planes?

Por la Jefatura de área

16. ¿Cómo se enteró de los planes que menciona? ¿O no se enteró?

Por la Jefatura de área con la dirección

17. Ud. ha evaluado o ha participado en la evaluación de sus planes mencionados?
¿Cómo considera la evaluación?

Por la Jefatura de área

D. Sobre el Control de los Recursos

18. ¿Su dirección/Jefatura conoce algún sistema de control de recursos respecto al Hospital o su Área de trabajo?

No

19. ¿Ud. o su equipo participo en la elaboración del presupuesto institucional?

No

20. ¿Ud o su equipo participo en la elaboración De los estados financieros, directa o indirectamente?

No

21. ¿Existe algún órgano de control en el Hospital, y sabe sus funciones y resultados?

Si

22. ¿Se enteró de algún problema/as por mala administración de los recursos públicos en el Hospital? *Por supuesto NO*
23. ¿Sabe si existen denuncias policiales o judiciales relacionado al uso de los recursos del Hospital? *Desconoce*
24. ¿El hospital desarrolla actividades de rendición de cuentas a los trabajadores o sindicato? *Desconoce*
25. ¿Conoce si han realizado auditorías periódicas en el Hospital en relación al manejo de los recursos públicos? *Desconoce*

E. Calidad de los servicios de salud

26. ¿Conoce el procedimiento de atención a un paciente desde que llega al Hospital? *SI*
27. ¿Ud. o su equipo participa en la atención médica al paciente del Hospital? ¿Considera que lo hace bien? *SI*
28. Ud. o su equipo han sido capacitados en relación a calidad del servicio? *NO*
29. Ud. hace control de calidad dentro de su equipo de trabajo? *SI*
30. ¿Qué puede mencionar sobre los equipos e instrumental médico, insumos médicos y medicinas? *Muchos Van faltan y desparecidos NO cumplir para*
31. ¿Puede identificar 3 principales logros en relación a la recuperación de los pacientes? *Manejo adecuado que tiene el área de la UCI*
32. ¿Puede identificar 3 principales problemas en relación a la recuperación de los pacientes? *No muy claro
No aplicación de protocolos o no de
de mejorar los protocolos, protocolos o
planes de
o Impacto de Medicación.*

**CUESTIONARIO DE LA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA EL DIRECTOR
GENERAL, PERSONAL MEDICO Y ASISTENCIAL DEL HOSPITAL SANTA ROSA**

I. INFORMACION SOCIOECONOMICA

1. Nombre: Hector Salazar Arce
2. Dirección: Av. El Estudiante N° 1492 Apt 202, San Mateo
3. Grado de instrucción: a) Primaria incompl/completa b) Secundaria
incompl/completa c) Técnico d) Universitario Superior e)
Sin estudios
4. Género: Femenino b) Masculino
5. Edad: a) Menor a 18 años b) 18 a 29 años c) 30 a 45 años 46 a más
6. Estado civil: soltero b) conviviente c) casado d) viudo e) otro
7. Número de Hijos: 1
8. Nivel de ingresos mensuales: a) sueldo mínimo s/. 1,035.00, b) S/. 1,035 a S/. 3,500
c) S/. 3,500 a S/. 7,000 d) Más de S/. 7,000
9. Nivel de empleo:
9.1. Actividad (En qué área labora?)... Asesoría Financiera
- 9.2. Situación: a) Contratado b) empleado eventual empleado estable

II) CUESTIONARIO DE LA ENTREVISTA

A. Sobre la Dirección del Hospital

1. ¿Qué opinan de la gestión administrativa del Hospital Santa Rosa respecto a la atención de salud?

Es buena

2. ¿Puede mencionar las decisiones más importantes adoptadas por la Alta Dirección?

Implementación de nuevas áreas, atención de pacientes, etc.

3. ¿Cuáles fueron los logros y resultados más relevantes de la gestión administrativa al frente de Hospital?

Implementar la política, asegurar cobertura por el cuidado de personas, continuidad de trabajo y cumplimiento de metas propuestas.

4. ¿Existía algunas directivas o lineamientos de política por parte de la Dirección General en el estado de emergencia sanitaria? ¿Hubo algunos cambios respecto a la estructura administrativas durante el trabajo remoto?.....

Ninguno

5. ¿Cuál cree que es el modelo administrativo del Director General en el Hospital Santa Rosa?

Modelo de acción

6. ¿Existe espacios de comunicación entre la Dirección General y los usuarios de la salud?

Si, a través de canales de comunicación

B. Sobre la Organización del Hospital

7. ¿Qué opina de la organización de Hospital?

Es buena porque se basa en características organizativas de una institución en el área administrativa y asistencia

8. ¿Conoce la estructura orgánica del Hospital? Ud. conoce las funciones establecidas en relación a su jefatura/dirección?.....

Si

9. ¿Han capacitado o desarrollado actividades de capacitación al personal sobre sus funciones y responsabilidades?

Si

10. ¿Qué opinas sobre la plataforma de Atención al paciente del Hospital Santa Rosa?

Es buena porque se ha implementado atención al paciente.

11. ¿Según usted cuales son logros y dificultades que existen en el desarrollo de la gestión administrativa del Hospital Santa Rosa?

Logros son las acciones realizadas.

12. ¿Se ha capacitación del personal médico, asistencial en el Hospital Santa Rosa en el periodo 2021?

SI se ha capacitado en el año 2021, durante el día 7 de la actividad desde el inicio de pandemia.

C. Sobre el Planeamiento del Hospital

13. ¿Tiene conocimiento o Conoce el algún plan estratégico u operativo del Hospital?

SI por las reuniones y cartillas de seguimiento de metas físicas del departamento de cirugía.

14. ¿Su dirección/Jefatura tiene planes operativos donde se establece metas, indicadores, objetivos?

SI.

15. ¿Ud. Participo y/o su personal participaron en la elaboración de los planes?

SI, en forma y el personal del área de cirugía.

16. ¿Cómo se enteró de los planes que menciona? ¿O no se enteró?

Mediante comunicación, información a través de correo electrónico.

17. Ud. ha evaluado o ha participado en la evaluación de sus planes mencionados? ¿Cómo considera la evaluación?

SI, mediante reuniones por parte de los médicos de las distintas actividades.

D. Sobre el Control de los Recursos

18. ¿Su dirección/Jefatura conoce algún sistema de control de recursos respecto al Hospital o su Área de trabajo?

SI.

19. ¿Ud. o su equipo participo en la elaboración del presupuesto institucional?

NO.

20. ¿Ud o su equipo participo en la elaboración De los estados financieros, directa o indirectamente?

NO.

21. ¿Existe algún órgano de control en el Hospital, y sabe sus funciones y resultados?

SI, es el área de Planeamiento y Presupuesto de controlar el presupuesto institucional.

22. ¿Se enteró de algún problema/as por mala administración de los recursos públicos en el Hospital?.....
Nada
23. ¿Sabe si existen denuncias policiales o judiciales relacionado al uso de los recursos del Hospital?.....
Nada
24. ¿El hospital desarrolla actividades de rendición de cuentas a los trabajadores o sindicato?.....
SI
25. ¿Conoce si han realizado auditorías periódicas en el Hospital en relación al manejo de los recursos públicos?.....
SI

E. Calidad de los servicios de salud

26. ¿Conoce el procedimiento de atención a un paciente desde que llega al Hospital?
SI
27. ¿Ud. o su equipo participa en la atención medica al paciente del Hospital?
 ¿Considera que lo hace bien?.....
SI, yo realizo una atención adecuada
28. Ud. o su equipo han sido capacitados en relación a calidad del servicio?.....
SI
29. Ud. hace control de calidad dentro de su equipo de trabajo?.....
SI
30. ¿Qué puede mencionar sobre los equipos e instrumental médico?, insumos médicos y medicinas? *EN RELACION A EQUIPOS INEFICIENTES*
31. ¿Puede identificar 3 principales logros en relación a la recuperación de los pacientes?.....
ATENCION DE SU TRATAMIENTO Y RECUPERACION HACIA LOS DEPTOS, COMO SON PACIENTES ADAPTADOS AL TRATAMIENTO, ADICIONALMENTE SUS FORTALEZAS Y VALORES DEL PROYECTO DE VIDA
32. ¿Puede identificar 3 principales problemas en relación a la recuperación de los pacientes?.....
ABANDONO DEL TRATAMIENTO FARMACOLOGICO, FALTA DE CUIDADO, FALTA DE ORGANIZACIÓN PARA LA ATENCION DE LOS PACIENTES

**CUESTIONARIO DE LA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA
USUARIOS DE LA SALUD DEL HOSPITAL SANTA ROSA**

I. INFORMACION GENERAL

1. Nombre: Claudia Jaime de Morino
2. Dirección: Calle Miguel de 2da y San Miguel
3. Grado de instrucción: a) Primaria incompl/completa b) Secundaria
incompl/completa Técnico d) Universitario
Superior e) Sin estudios
4. Género: Femenino b) Masculino
5. Edad: a) Menor a 18 años b) 18 a 29 años c) 30 a 45 años
46 a más (65)
6. Estado civil: a) soltero b) conviviente casado d) viudo e)
otro
7. Número de Hijos: 2
8. Nivel de ingresos mensuales: sueldo mínimo s/. 1,035.00 S/.
1,035 a S/. 3,500 c) S/. 3,500 a S/. 7,000 d) Más de S/. 7,000 ~~1,035 a S/. 3,500~~
9. Nivel de empleo: 21 No labora
- 9.1. Actividad (¿En qué sector labora?): a).
- 9.2. Situación: a). Contratado b). Empleado eventual c). Empleado estable
d). Estudiante Desempleado

①

II. INFORMACION SOBRE LOS SERVICIOS DE SALUD DEL HOSPITAL:

10. ¿Cuándo alguien de su familia se enferma a donde acude?

- a). Farmacia
- b) Hospital SR
- c) Centro de Salud/posta MINSA
- d) Seguro (essalud/ FFAA)
- e) Otros

11. ¿Se ha Atendido en el Hospital Santa Rosa? Si No

12. ¿Cuántas veces se ha atendido en el Hospital Santa Rosa en el año?

- a). 1 vez
- b). 2 veces
- c). 3 veces
- d). 4 veces
- e). Más de 4 veces

13. ¿Porque enfermedad o dolencia acudió la última vez en el Hospital Santa Rosa?

..... Chequeo Rutinario

14. ¿Cuál fue la mejor elección para acudir al Hospital Santa Rosa?

- a). Precios bajos de Servicios Médicos
- b). Personal de Salud
- c). Variedad de Servicios médicos



d). Cercanía a su casa

e). Atención rápida

f). Otros

15. ¿Recibió información sobre cómo prevenir enfermedades en el Hospital?

Sí

No......

16. ¿Le brindaron servicios o información que no había solicitado?

Sí

No......

17. Ud. fue exonerado de algún tipo de pago en el Hospital?

Sí......

No.....

18. ¿Cuánto gastó en promedio en el Hospital la última vez que acudió?

510.00

19. Si el precio de la consulta en el Hospital fuese mayor a lo que puede pagar,

¿dónde se atendería?

Marguliena (Clínica Particular).

20. ¿Compra todas las medicinas que le recetan?

Sí......

No......

21. ¿Dónde adquiere las medicinas que le recetan en el Hospital?

Farmacia del ISS o Farmacia de la Calle.

22. Cuando se atendió en el Hospital ¿Qué le parece el precio de:

- a) La consulta médica
- b) Las Medicinas
- c) Los Análisis Clínicos
- d) Ecografías y rayo x
- e) Tomografía

} Le Gusto los Asistentes
de Buenos.
Personas Tranquilas.
Medicamento. A la mano.

23. ¿Tiempo que demoro en el Consultorio médico? Mencione en minutos

10 minutos

24. Tiempo que demoró en el Establecimiento (desde que entró y salió)

1 hora

25. ¿Recibió un tratamiento completo en el Hospital?

Si

No... X., si es No explique? ...No le gustaba.

26. ¿Encontró solución a su problema de salud en el Hospital?

Si... X..

No..... ¿si es No explique?

27. ¿Cómo califica el trabajo del personal Médico?

Buena (Correcto).

28. Como fue el Trato del personal Médico?

Amable

29. ¿Qué recomendaciones daría para que el Hospital brinde un buen servicio?

Reducir el Afere

30. Si estos cambios se efectuaran, ¿pagaría más por los servicios ofrecidos?

Si

No... X..

31. ¿Cómo considera el trabajo que desarrolla El Director y el personal médico asistencial en la gestión del Hospital Santa Rosa?

a) El Director Bien y Correcto.....

b) El personal médico asistencial

Personal Bien Preparado.

(4)

QUESTIONARIO DE LA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA
USUARIOS DE LA SALUD DEL HOSPITAL SANTA ROSA

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Nombre: KATTIA ISABEL GARCIA ANCAJIMA
2. Dirección: AV. PARQUE SAN MARTIN 221 - RÍO LIBRE
3. Grado de Instrucción:
 - a) Primaria incompl/completa
 - b) Secundaria incompl/completa
 - c) Técnico
 - d) Universitario Superior
 - e) Sin estudios
4. Género: a) Femenino b) Masculino
5. Edad:
 - a) Menor a 18 años
 - b) 18 a 29 años
 - c) 30 a 45 años
 - d) 46 a más
6. Estado civil: a) Soltero b) conviviente c) casado d) viudo
e) otro
7. Número de Hijos: 1

11. ¿Se ha Atendido en el Hospital Santa Rosa?

SI

NO

gestión calidad

12. ¿Cuántas veces se ha atendido en el Hospital Santa Rosa en lo que va del año?

a). 1 vez

b). 2 veces

c). 3 veces

d). 4 veces

e). Más de 4 veces

comisión

13. ¿Porque enfermedad o dolencia acudió la última vez en el Hospital Santa Rosa?

MIGRAÑA AGUDA

14. ¿Cuál fue la mejor elección para acudir al Hospital Santa Rosa?

a). Precios bajos de Servicios Médicos

b). Personal de Salud

c). Variedad de Servicios médicos

d). Cercanía a su casa

e). Atención rápida

f). Otros

gestión

15. ¿Recibió información sobre cómo prevenir enfermedades en el Hospital?

Si No.

16. ¿Le brindaron servicios o información que no había solicitado?

Si No.....

17. Ud. fue exonerado de algún tipo de pago en el Hospital?

Si No.....

18. ¿Cuánto gastó en promedio en el Hospital la última vez que acudió?

Lo cubrió el SUS

19. Si el precio de la consulta en el Hospital fuese mayor a lo que puede pagar, ¿dónde se atendería?

Clinica

20. ¿Compra todas las medicinas que le recetan?

Si No.....

21. ¿Dónde adquiere las medicinas que le recetan en el Hospital?

Farmacia

22. Cuando se atendió en el Hospital ¿Qué le pareció el precio de:

- a) La consulta medica
- b) Las Medicinas
- c) Los Análisis Clínicos
- d) Ecografías y rayo x
- e) Tomografía

Costo curativo
Gastos adicionales
Respuesta
Calidad

CF

23. ¿Tiempo que demoro en el Consultorio médico? Mencione en minutos
10 minutos

24. Tiempo que demoró en el Establecimiento (desde que entró y salió)
2 Horas

25. ¿Recibió un tratamiento completo en el Hospital?

Si No

Si su respuesta es NO explicar.....

26. ¿Encontró solución a su problema de salud en el Hospital?

Si No

si es No explique?

27. ¿Cómo califica el trabajo del personal Médico?

Bueno

28. Como fue el Trato del personal Médico?

Bueno

29. ¿Qué recomendaciones daría para que el Hospital brinde un buen servicio?

Que el Servicio de Emergencia cuente con más médicos para la atención

30. Si estos cambios se efectuaran, ¿pagaría más por los servicios ofrecidos?

Si No

10/10
C-10

10
10

C-10

6/10

C-10

31. ¿Cómo considera el trabajo que desarrolla El Director y el personal médico asistencial en la gestión del Hospital Santa Rosa?

a) EL DIRECTOR

Bueno: aunque en realidad es deberis mejorar los tiempos de espera para consultorios externos, debido a las largas colas de usuarios.

b) EL PERSONAL MÉDICO ASISTENCIAL

Deberían mejorar el trato, que sea más cálido y cordial durante toda la atención.

**CUESTIONARIO DE LA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA
USUARIOS DE LA SALUD DEL HOSPITAL SANTA ROSA**

I. INFORMACION GENERAL

1. Nombre: Marcela Quintero Arce
2. Dirección: Av. La Norma, 889, Puerto Limón
3. Grado de instrucción: a) Primaria incompl/completa b) Secundaria
incompl/completa c) Técnico d) Universitario
Superior e) Sin estudios
4. Género: Femenino b) Masculino
5. Edad: a) Menor a 18 años b) 18 a 29 años c) 30 a 45 años
46 a más (65)
6. Estado civil: a) soltero b) conviviente casado d) viudo e)
otro
7. Número de Hijos: 1
8. Nivel de ingresos mensuales: a) sueldo mínimo s/. 1,035.00 b) S/.
1,035 a S/. 3,500 c) S/. 3,500 a S/. 7,000 d) Más de S/. 7,000 [Otro] 10.
9. Nivel de empleo: No Trabaja
- 9.1. Actividad (¿En qué sector labora?): a).
- 9.2. Situación: a). Contratado b). Empleado eventual c). Empleado estable
d). Estudiante Desempleado

II. INFORMACION SOBRE LOS SERVICIOS DE SALUD DEL HOSPITAL:

10. ¿Cuándo alguien de su familia se enferma a donde acude?

- a). Farmacia
- b) Hospital SR
- c) Centro de Salud/posta MINSA
- d) Seguro (essalud/ FFAA)
- e) Otros *Posta*

11. ¿Se ha Atendido en el Hospital Santa Rosa? Si No

12. ¿Cuántas veces se ha atendido en el Hospital Santa Rosa en el año?

- a). 1 vez
- b). 2 veces
- c). 3 veces
- d). 4 veces
- e). Más de 4 veces

13. ¿Porque

enfermedad o dolencia acudió la última vez en el Hospital Santa Rosa?

Dolor en Ventrículo.

14. ¿Cuál fue la mejor elección para acudir al Hospital Santa Rosa?

- a). Precios bajos de Servicios Médicos
- b). Personal de Salud
- c). Variedad de Servicios médicos
- d). Cercanía a su casa
- e). Atención rápida
- f). Otros

15. ¿Recibió información sobre cómo prevenir enfermedades en el Hospital?

Si No.....

16. ¿Le brindaron servicios o información que no había solicitado?

Si No.....

17. Ud. fue exonerado de algún tipo de pago en el Hospital?

Si..... No.....

18. ¿Cuánto gastó en promedio en el Hospital la última vez que acudió?

4000 (Quase)

19. Si el precio de la consulta en el Hospital fuese mayor a lo que puede pagar,

¿dónde se atendería?

No se atendería.

20. ¿Compra todas las medicinas que le recetan?

Si..... No.....

21. ¿Dónde adquiere las medicinas que le recetan en el Hospital?

Farmacia del HSR y Cuando No Hay Farmacia se compra.

22. Cuando se atendió en el Hospital ¿Qué le parece el precio de:

a) La consulta medica

⇒ Bien

b) Las Medicinas

c) Los Análisis Clínicos

⇒ Fue Rapido

d) Ecografías y rayo x

e) Tomografía

⇒ Demora en la entrega

23. ¿Tiempo que demora en el Consultorio médico? Mencione en minutos

1 o 2 minutos

24. Tiempo que demoró en el Establecimiento (desde que entró y salió)

1 hora.

25. ¿Recibió un tratamiento completo en el Hospital?

Si

No..., si es No explique?

26. ¿Encontró solución a su problema de salud en el Hospital?

Si

No..., ¿si es No explique?

Realizo Análisis

27. ¿Cómo califica el trabajo del personal Médico?

Bien

28. Como fue el Trato del personal Médico?

Buen ambiente, agradable.

29. ¿Qué recomendaciones daría para que el Hospital brinde un buen servicio?

Paciencia y Aprender, Compromiso a los fin, Tolerancia

30. Si estos cambios se efectuaran, ¿pagaría más por los servicios ofrecidos?

Si...

No.....

31. ¿Cómo considera el trabajo que desarrolla El Director y el personal médico asistencial en la gestión del Hospital Santa Rosa?

a) El Director *No lo conozco*

b) El personal médico asistencial

Bien No Rechazo.

CARTAS

**"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"**

Lima, 20 de mayo de 2022

Señor M.C.
CESAR HERRERA VIDAL
Director General del Hospital Santa Rosa
Av. Bolívar Cdra. 8, Pueblo Libre
Presente.-

ASUNTO: Presento documentación requerida- Permiso para realizar Proyecto de Tesis en la institución que representa.

REFERENCIA: CARTA N° 041-2022-MINSA-HSR-DG

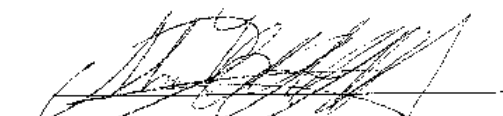
De mi especial consideración.

Tengo a bien dirigirme a usted, en atención al documento mencionado en la referencia, para remitirle adjunto, los documentos que se indican en su misiva, de fecha 13 de mayo de 2022.

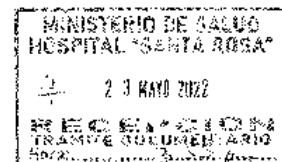
Al respecto, se cumple con adjuntar, los Formatos debidamente llenados, del mismo modo se está presentando la impresión del proyecto de investigación que obedece a un trabajo netamente académico, intitulado: "**Gestión administrativa y calidad de los servicios de salud en un hospital de Lima Metropolitana, 2021**", **CD (Información en digital)**, con el fin de lograr el permiso para realizar las acciones específicas como aplicación de los instrumentos y otros similares propios del proyecto de investigación.

Espero contar con la anuencia que permita, la atención favorable de lo solicitado, aprovecho, la oportunidad para saludarlo y manifestarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,


Abg. SHIRLEY RÓXANA YALE VARGAS
Estudiante de la Maestría de Gestión Pública de la
Universidad César Vallejo

Adj. Se adjunta:
-Formatos, Proyecto de Tesis y demás documentación requerida.





MESA DE PARTES

12/05/2022 - 14:57:00

Expediente N°: 0002440-2022



Nota : La recepción no da conformidad al contenido.

Teléfono: 615-8200 Anexo: 502

Visítanos : www.hsr.gob.pe

Hospital Santa Rosa

Firma:

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 12 de mayo de 2022

Señor M.C.
CESAR HERRERA VIDAL
Director General del Hospital Santa Rosa
Av. Bolívar Cdra. 8, Pueblo Libre
Presente.-

ASUNTO: Permiso para realizar Proyecto de Tesis en la institución que representa.

De mi especial consideración.


Es grato saludarlo cordialmente expresándole los sinceros deseos de permanentes éxitos profesionales, así como logros en la gestión Institucional que tan dignamente dirige.

Aprovecho la oportunidad para presentarme como estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo (UCV), **SHIRLEY ROXANA YALE VARGAS, estudiante** con el fin de solicitarle tenga a bien autorizarme el permiso para realizar el proyecto de tesis en la institución que representa, Hospital Santa Rosa. Dicho proyecto obedece a un trabajo netamente académico, intitulado: **"Gestión administrativa y calidad de servicio en salud en un hospital de Lima Metropolitana, 2021"** al cual corresponderán acciones específicas como aplicación de instrumentos y otros similares.

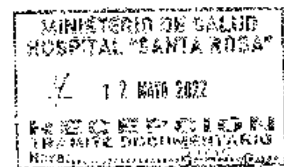
El recojo de información para dicho proyecto o lo necesario que demande el trabajo se podrá coordinar directamente entre el investigador y su despacho, a quien usted designe.

Espero de una resolución favorable a esta solicitud por el bien de la investigación y lo académico, y aprovecho para reiterarle mi agradecimiento por su atención.

Atentamente,



Abg. SHIRLEY ROXANA YALE VARGAS
Estudiante de la Maestría de Gestión Pública de la
Universidad César Vallejo



CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por **SHIRLEY ROXANA YALE VARGAS**, estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es determinar los factores críticos que limitan brindar servicios de salud eficientes y de calidad en el Hospital Santa Rosa en el periodo 2021.

Si Ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responder un/ unos cuestionarios de la Investigación cualitativa- "**Gestión administrativa y calidad de servicio en salud en un hospital de Lima Metropolitana, 2021**". Esto tomará aproximadamente 5 minutos de su tiempo. La participación de este estudio estrictamente voluntarias. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a **Shirley Roxana Yale Vargas**, al teléfono **997521118** o correo shirleyryv@hotmail.com

Agradecida desde ya para su valioso aporte.

Atentamente

Nombre del autor: Shirley Roxana Yale Vargas

Firma del autor:

Yo acepto Jorge Renato Larrea preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación

Acepto mi participación en la investigación científica referida "**Gestión administrativa y calidad de servicio en salud en un hospital de Lima Metropolitana, 2021**".


Firma y nombre del participante

**FOTOGRAFÍAS DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS A LOS MEDICOS,
PERSONAL ASISTENCIAL Y USUARIOS DE LA SALUD**



Fotografía-Entrevista realizada a funcionario del Hospital Santa Rosa.



**Fotografía-Entrevista realizada a personal médico del Hospital Santa Rosa
Director General, periodo 2021.**



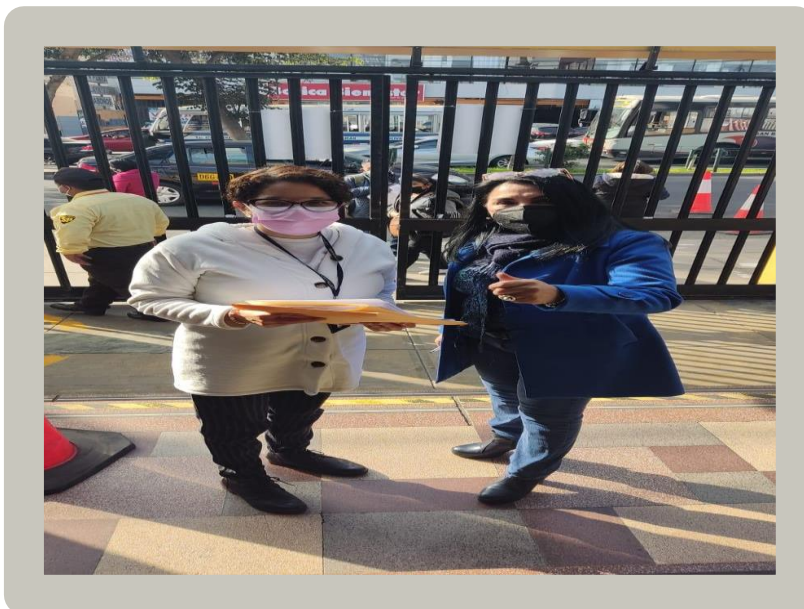
Fotografía-Entrevista realizada a funcionario del Hospital Santa Rosa.



Entrevista realizada a usuarios de la salud en las instalaciones del Hospital Santa Rosa.



Fotografía-Entrevista realizada a usuaria de la salud en las instalaciones del Hospital Santa Rosa,



Fotografía-Entrevista realizada a funcionario del Hospital Santa Rosa.



Fotografía-Entrevista realizada a funcionario del Hospital Santa Rosa.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, COLQUEPISCO PAUCAR NILO TEODORICO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de los servicios de salud en un Hospital de Lima Metropolitana, 2021.", cuyo autor es YALE VARGAS SHIRLEY ROXANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 17 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
COLQUEPISCO PAUCAR NILO TEODORICO DNI: 40965725 ORCID: 0000-0002-2984-6603	Firmado electrónicamente por: NCOLQUEPISCOP el 17-08-2022 10:55:18

Código documento Trilce: TRI - 0417825