



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

**Gestión Pública y Calidad de Atención a los Usuarios en
una Entidad Pública de Salud, San Borja-2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión pública

AUTORA:

Barreto Poma, Yuly Ceferina (orcid.org/0000-0003-3699-1793)

ASESORA:

Dra. Soria Perez, Yolanda Felicitas (orcid.org/0000-0002-1171-4768)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, por darme la fuerza y la fé para seguir adelante a pesar de todos los obstáculos.

A mi familia, quienes son mi motivación y mi razón para seguir esforzándome en cada paso que doy.

Agradecimientos

A mi familia, por su sacrificio y esfuerzo que han hecho por mí para permitirme culminar mis estudios universitarios.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1.	<i>Resultados de la variable independiente: gestión pública</i>	19
Tabla 2.	<i>Resultados de las dimensiones de la variable independiente: gestión pública</i>	20
Tabla 3.	<i>Resultados de la variable dependiente: calidad de atención</i>	21
Tabla 4.	<i>Resultados de las dimensiones de la variable dependiente: calidad de atención</i>	22
Tabla 5.	<i>Correlación entre la gestión pública y la calidad de atención</i>	23
Tabla 6.	<i>Correlación entre la gestión pública y el factor humano</i>	24
Tabla 7.	<i>Correlación entre la gestión pública y el factor técnico</i>	25
Tabla 8.	<i>Correlación entre la gestión pública y el entorno</i>	26

Índice de figuras

Figura 1.	<i>Resultados estadísticos de la variable: gestión pública</i>	19
Figura 2.	<i>Resultados de las dimensiones de la variable independiente: gestión pública</i>	20
Figura 3.	<i>Resultados de la variable dependiente: calidad de atención</i>	21
Figura 4.	<i>Resultados de las dimensiones de la variable dependiente: calidad de atención</i>	22

RESUMEN

La investigación presentada definió como principal objetivo el establecer como la gestión pública se relaciona con la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021. Se caracterizó por ser del tipo básico, de un nivel correlacional y descriptivo. Asimismo, el diseño empleado fue el no experimental de corte transversal. Por su parte, la población estuvo englobada por 1370 usuarios de la entidad, a partir del cual, se extrajo una muestra de 301 usuarios. Para las tareas de recopilación de datos se emplearon dos cuestionarios, cada uno asociado a una variable. Por todo lo antes mencionado, se comprobó que, la gestión pública se relaciona con la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud durante el año 2021.

Palabras claves: entorno, administración, usuarios, factor técnico y humano.

ABSTRACT

The research presented defined as the main objective to establish how public management is related to the quality of care for users in a public health entity, 2021. It was characterized by being of the basic type, of a correlational and descriptive level. Likewise, the design used was the non-experimental cross-sectional design. For its part, the population was encompassed by 1,370 users of the entity, from which a sample of 301 users was drawn. For the data collection tasks, two questionnaires were used, each one associated with a variable. For all the aforementioned, it was found that public management is related to the quality of care for users in a public health entity during the year 2021.

Keywords: Environment, administration, users, technical and human factor.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial en los países desarrollados, el factor calidad referente a la atención dentro cada sistema de salud ha sido tratado durante muchos años, intentado proteger a los pacientes y tratar de llevar a cabo una mejor gestión pública. Febres y Mercado (2020), mencionan que “la complejidad de la atención necesita de planificar grados de atención y definir una serie de actividades en sus modelos de atención” (p. 398). Se llegó a conocer muchos factores que ejercieron presión al sistema, entonces para lograr mejoras en el sistema de salud, se planteó el desarrollo de infraestructura la cual, ayuda a extender ampliamente la cobertura en el servicio de salud como equipamiento. Asimismo, la OPS (2020), expone que, “en las entidades sanitarias de Latinoamérica desde hace muchos años atrás el sistema de salud ha contado con una estructura vertical”, donde se entiende que su organización es una visión orientada hacia las unidades y servicios, ya que, se ha enfocado en sus mismas funciones con excepción de los requisitos y la protección de los pacientes. La OPS (2019) añade que, “los ministerios de salud de las Américas llevaron a cabo un plan estratégico de acción para disminuir dicha problemática facilitando un mejor enfoque integral de salud”, donde podemos mencionar las tecnologías con el fin de resolver la problemática del sector salud, auditoria de calidad y control estadístico de proceso, estos mecanismos permitirán progresar en el bienestar social.

Ángeles (2020), menciona que, “en el Perú la calidad de atención es una situación insuficientemente comprendida desde la perspectiva del paciente, por lo cual se ha dejado de lado la relación médico-paciente”. Viéndose reflejado según Aliaga (2018) “en aquellos laboratorios que no están en operación, pocas camas para hospitalizar, la falta de rapidez en la farmacia, demora de entrega de resultados, equipamiento malogrado”, lo cual, genera demoras al prescribir los medicamentos que no se encuentran disponibles por lo cual se debe de cambiar la receta, en este contexto las decisiones gubernamentales en el Perú, Morveli (2021) indica que, “la implantación de reformas y políticas de mejoramiento con la finalidad en proporcionar mejora en la calidad de la contribución de salud como dar solución impulsando la atención preferencial”, destacamos la adquisición de equipamientos sofisticados, mejoramiento de estructuras en los establecimientos de salud,

incentivo a los trabajadores y actualización de los registros de medicamentos disponibles para que luego se comparta la información con el personal médico.

Por ello en el presente trabajo se ha logrado analizar la problemática de la calidad y la gestión pública, ya que, son temas muy importantes buscando brindar un óptimo servicio de salud con calidad a todos los clientes servicio que presta la entidad pública de salud, el problema de la administración ineficiente, en el rendimiento y utilización de los recursos en dicho ámbito, se presenta en forma de diversos obstáculos en la organización como la ausencia de métodos evidenciados. Por ello, se ha tomado diversas iniciativas con programas de calidad otorgando cuidados médicos acorde a las normas, médicos con conocimientos, compra de tecnología actual, brindar trato personalizado y teniendo comunicación entre el personal médico y su paciente, reduciendo así las listas de espera, implementación en los servicios de tele salud presentando instrumentos de gestión como proyectos de mejoramiento moderno de la administración pública, el estado realizó cambios mejorando la gestión para generar bienestar y satisfacer a la población, puesto que implica la adopción de mecanismos, herramientas, técnicas para mejorar su gestión, por ende tenga resultados positivos en el cuidado tanto en los servicios y bienes los cuales presta, es necesario garantizar que los pacientes puedan recibir mejor los servicios de evaluación, diagnóstico y proceso de tratamiento más adecuados para lograr una atención de calidad.

Dentro del enfoque del problema general del estudio, tenemos, ¿la gestión pública se relaciona con la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021?, en base a la interrogante planteada, desprendemos los siguientes problemas específicos, ¿en qué medida la gestión pública se relaciona con el factor humano de la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021?, ¿en qué medida la gestión pública se relaciona con el factor técnico de la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021?, y ¿en qué medida la gestión pública se relaciona con el entorno de la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021?, Se menciona que, esta investigación es justificable en la práctica, porque no solo ayuda a fortalecer la investigación, sino que también ayuda a corregir los aspectos desfavorables. Los resultados obtenidos nos permiten realizar recomendaciones de mejora, y nos permiten diseñar procedimientos de gestión pública y calidad de servicio a los

usuarios en una entidad pública de salud durante el año 2021. Asimismo, al ser una investigación de nivel correlacional, la justificación teórica se da en el valor de prueba de hipótesis, ya que ha sido evaluada estadísticamente, por el procedimiento de prueba de hipótesis, al realizar este procedimiento se ha concluido con aceptar la hipótesis planteada para nuestro estudio. Y por último, la justificación metodológica se ha dado por el diseño de investigación que es no experimental, el tipo básica el cual se ha empleado, porque incrementa los conocimientos ya existente y nos ayudan como base para otros estudios que se realicen, al elegir nuestras variables de estudio nos ha permitido procesar los datos de manera diferenciada, y se ha obtenido información muy relevante que será útil para la base del análisis de la investigación, y por último siendo una investigación correlacional se obtuvo que la gestión pública se vincula con la calidad de atención de la entidad.

Se especificó como objetivo general, “establecer como la gestión pública se relaciona con la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021”. En base a ello, los objetivos específicos son, “determinar la relación entre la gestión pública y el factor humano de la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021”, “determinar la relación de la gestión pública y el factor técnico de la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021”, y “determinar la relación de la gestión pública y el entorno de la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021”.

La hipótesis general expone que, “la gestión pública se relaciona con la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021”, y como hipótesis específicas, “la gestión pública se relaciona con el factor humano de la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021”, “la gestión pública se relaciona con el factor técnico de la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021”, y “la gestión pública se relaciona con el entorno de la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021”.

II. MARCO TEÓRICO

El marco teórico fortalecerá los aspectos del estudio, mencionando a los antecedentes nacionales:

Según, Huanca et al. (2021), en el artículo de investigación enfocado al estudio de la gestión pública respecto a la calidad de atención percibida por los clientes de las distintas entidades municipales de la provincia de Puno. Los autores emplearon una investigación del tipo no experimental, cuyo alcance fue relacional y de corte transversal, respondiendo de esta manera al estudio del grado de correlación entre las variables antes mencionadas. Además, su población la integraron los funcionarios públicos de 13 municipalidades, así como los distintos usuarios que han accedido a los servicios de dichas municipalidades. A partir de ello, empleando un muestreo no probabilístico, se seleccionaron 13 gerentes municipalidades y 680 usuarios, los cuales participaron a través del llenado de dos cuestionarios, donde el primero estuvo constituido por 113 interrogantes, cuya escala partía de 0 (incipiente) a 3 (avanzado). Por su parte, el segundo cuestionario contó con 21 interrogantes, donde su escala iniciaba en 1 (muy en desacuerdo) hasta el 5 (muy de acuerdo). Finalmente, los autores obtuvieron un p valor mayor al 0.05, por lo cual, indicaron que, las variables estudiadas no poseen una correlación.

Tenemos a Cerquen y Gálvez (2020), en el análisis de la gestión pública y cómo impacta en el nivel de contentamiento que perciben los clientes de la municipalidad provincial de Chota, Cajamarca. Para ello, fue necesario emplear una investigación del tipo aplicada, con un grado tanto correlacional como descriptivo y un modelo no experimental. Por otro lado, la población la integraron 70 funcionarios de dicha entidad, donde sujeto a una muestra verosímil básica, se logró una muestra de 50 funcionarios. Asimismo, recopilar la información vital del estudio, se decidió emplear una encuesta, la cual estuvo apoyada en dos cuestionarios conformados por 12 interrogantes para cada una de las variables, cuya calificación se basó en la escala de Likert, considerando desde el valor de 1 (casi nunca) hasta llegar a 5 (siempre). A través de la prueba de Pearson se obtuvo un p valor por debajo del 0.05. Sin embargo, el coeficiente de correlación registró un valor estimado de 0.374, donde los autores a partir de dichos valores en conjunto,

concluyeron que, se evidencia una correlación significativa con respecto a las variables empleadas para el estudio.

Según, Joao (2020), la investigación estuvo orientada a la clase de asistencia a los clientes de hospitales públicos del Callao. El autor inició su estudio de las políticas comunes referentes a la calidad de atención en los hospitales antes mencionados, quienes actúan bajo supervisión directa tanto de la DIRESA como del GORE del Callao. A partir de lo expuesto, el autor aplicó un estudio descriptivo, retrospectivo y transversal, permitiéndole efectuar un análisis profundo de los antecedentes de su investigación, para garantizar un proceso de discusión adecuado. Por otro lado, se emplearon dos grupos de poblaciones, siendo la primera, conformada por 93 pacientes hospitalizados que han recibido atención dentro de los hospitales públicos del Callao y el segundo grupo integrado por dichos hospitales, siendo 3. Asimismo, se seleccionaron dos instrumentos para el recojo de datos, donde los pacientes estuvieron sujetos a un cuestionario de 8 interrogantes enfocadas en la calidad de atención percibida, mientras que los nosocomios estuvieron sujetos a una lista de chequeo en cumplimiento de la norma técnica implantada por el Ministerio de Salud, evaluando de esta manera la gestión pública desempeñada en dichos hospitales. Finalmente, a través de un análisis estadístico, se logró determinar que, los tres hospitales estudiados demostraron que han aplicado adecuadamente las políticas de calidad impuestas por el estado, donde la gestión pública desempeñada ha permitido que los servicios impartidos sean de calidad y bien recibidos por los pacientes, quienes se encuentran satisfechos.

Por su parte, Martínez (2018), indagó sobre la asistencia ofrecido a los usuarios de La Tinguña y su municipalidad distrital y como esta se relacionaba con el nivel de satisfacción. Por tal motivo, la autora decidió hacer uso de un análisis desde una perspectiva cuantitativa, con un modelo descriptivo correlacional, y por lo tanto le permitió estudiar las relaciones entre las variables seleccionadas. Otro de los puntos importantes, fue la selección tanto de la población como de la muestra a ser estudiadas, donde se estipuló una población de 78 usuarios de la municipalidad, a partir de dicha cifra, se empleó un muestreo intencional causal, el cual abarcó la totalidad de la población al no superar los 100 individuos. Para proceder con el recojo de datos, se usó un cuestionario como método principal y,

por ende, el uso de cuestionarios e instrumentos, donde el primero de ellos se enfocó en la variable independiente, contando con 25 interrogantes calificadas desde 0 (nunca) hasta 4 (siempre). Por otro lado, el segundo cuestionario se enfocó en la variable dependiente, contando con 24 interrogantes que fueron calificadas con la escala antes mencionada. Por lo tanto, la evaluación de la hipótesis, utilice la prueba de Pearson, obteniendo un coeficiente del 0.624 así como una significancia por debajo del 0.05, lo que, en palabras de la autora, significaba que las variables se relacionan significativamente.

Asimismo, Rojas (2017), en su investigación se enfocó en analizar la calidad de atención de los hospitales Rodríguez de Mendoza y María Auxiliadora, para posteriormente establecer una serie de propuestas de mejora. Para ello, la autora empleó una investigación cuantitativa, a fin de conseguir la mayor objetividad posible con respecto a las variables y resultados. Además, la investigación fue descriptiva, buscando detallar la problemática actual dentro del hospital. La población estuvo integrada por 81 pacientes mayores de edad, que han sido participes de algún tipo de servicio impartido por el hospital. Se debe añadir, que la muestra fue censal, donde al no superar los 100 individuos se examinó como modelo al total de la comunidad. Con respecto a la recopilación de información, se usó la observación apoyada en fichas, permitiendo el registro de datos respecto a las personas y procesos observados. Además, se aplicó un cuestionario SERVQUAL, siendo establecido y estandarizado por el Ministerio de Salud, contando con 22 preguntas distribuidas entre 5 criterios de evaluación. Asimismo, la autora llegó a resolver que, la clase de atención percibida por los pacientes ha sido aceptable, lo que conllevó a un grado de complacencia considerable por lado de los enfermos. Sin embargo, dichos servicios aún se encuentran en vías de mejora, por lo cual, se propone una evaluación de la gestión dentro del hospital a fin de asegurar un perfeccionamiento en la clase de sus asistencias impartidas.

De la misma forma, se obtuvieron los siguientes resultados orientados a los antecedentes internacionales:

Según, Suárez et al. (2019), en la investigación científica enfocada a la percepción que se posee acerca de la calidad de servicio brindado dentro del Centro de Salud CAI III, para alcanzar dicho fin, se estableció un método cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, donde la muestra la conformaron

370 habitantes del cantón Milagro, la escala de medición se basó en el modelo SERVQUAL, donde se comparó la percepción que tienen los usuarios frente a sus expectativas, ambas enfocadas a la calidad de atención. Por tales motivos, se comprobó que un estimado del 48% con respecto tanto a la percepción como a la expectativa, por ende, la satisfacción referente al servicio se ubicó en la escala media, donde dentro del Hospital, se pudo detectar carencias y debilidades, las cuales, bajo recomendación de los autores, es necesario implementar programas de mejora continua a fin de alcanzar una mayor calidad del servicio.

Para Maggi (2018), el estudio se orientó a la evaluación de la satisfacción de los usuarios en relación a la calidad del servicio médico ofrecido dentro del Hospital General de Milagro, donde el método aplicado fue deductivo, asociado a un enfoque cuantitativo, dado que, los datos fueron evaluados desde una perspectiva estadística, donde la escala de medición aplicada fue SERVQUAL, contando con 21 interrogantes de percepción y otras 21 de expectativas, las cuales fueron aplicadas a una muestra compuesta por 357 niños y niñas. De esta manera, el autor demostró que las dimensiones que son más relevantes para los usuarios son la seguridad, fiabilidad y empatía, donde dentro del hospital analizado, se detectaron diversas falencias. Por tal motivo, se concluyó que, el servicio no brinda una seguridad total a los pacientes, por lo cual, el nivel de calidad se ve afectado.

Donde Auad (2017), enfocó su investigación a explicar la envergadura de la modernización del Gobierno, tomando como caso de estudio el programa “Chile Gestiona”, propuesto por el Ministerio de Obras Públicas. La investigación fue de tipo combinada, al emplear tanto un enfoque cualitativo como cuantitativo, donde el sujeto en estudio fue el programa antes mencionado, el cual contó con la participación de un estimado de 168 reparticiones públicas. Para ello fue necesario emplear una revisión bibliográfica de toda la documentación existente, lo que permitió que la autora determinara por, la modernización de la gestión pública está restringida por diversas cuestiones externas, como diversos requisitos para el salario de los funcionarios públicos. Es por tal motivo, que la autora resalta la importancia de programas de modernización de gestión pública que prioricen en enfrentar dichas carencias remuneracionales a fin de evitar los desvíos que afectan a sus objetivos.

Para Ávila (2016), su estudio se enfocó en la evaluación de la clase de cuidado de los servicios de salud del centro San Vicente de Paúl, Esmeraldas - Ecuador. En dicho estudio se emplearon los métodos analítico y estadístico, donde el primero se orientó a la revisión de los modelos más influyentes en la clase de atención percibida, mientras que el estadístico, contribuyó a la presentación de los resultados a través de gráficos y tablas para una mayor comprensión. El estudio fue de tipo descriptivo, garantizando que el tema abordado sea realizado a través de una revisión profunda. Por otro lado, la población a ser estudiada la conformaron un estimado de 189,504 usuarios del centro de salud, siendo 92,076 hombres y 97,428 mujeres. A partir de esta cifra, se empleó un muestreo proporcional lo que dio como resultado una muestra de 207 individuos. Respecto a la obtención de estadística, se utilizaron como técnicas la indagación y entrevista, reforzadas con una revisión bibliográfica. Como resultado del estudio, los autores determinaron que, los servicios ofrecidos por el centro de salud cuentan con un nivel de calidad valorado por sus usuarios. Sin embargo, dichos servicios no están libres de contar con ciertas debilidades o carencias, siendo los más relevantes la falta de recursos y un presupuesto limitado.

También Bernal et al. (2016), su investigación estuvo orientada al estudio de la clase de atenciones de salud percibida por los afiliados del seguro popular. Por tal motivo, se empleó una perspectiva cuantitativa y de seguimiento descriptivo junto a un modelo no empírico de corte colateral. La población la integraron por los usuarios afiliados, quienes al estar sujeto a un muestreo probabilístico dio como resultado una muestra de 368 individuos. Como instrumento de recojo de datos, los autores adoptaron el cuestionario SERVQUAL, siendo dividido en dos secciones, donde la primera estuvo enfocada a datos generales tales como la edad, sexo, etc. Por otra parte, la segunda sección se orientó a la sensación de la clase del servicio, donde se empleó la escala de Likert de 5 puntos, siendo pésimo representado por 1 y excelente por 5, donde los datos obtenidos fueron analizados mediante la t de student, x permitiendo a los autores determinar que existen distintas percepciones de calidad por parte de los afiliados en base al nivel de atención recibido por parte del hospital, donde el factor de efectividad fue el más alto según los encuestados, mientras que la capacidad de respuesta fue el factor calificado como el más bajo.

En base a los hallazgos y resultados de los autores antes mencionados, se resalta la importancia de analizar los términos de gestión pública y calidad de atención, donde se ha demostrado que ambas, dentro de los servicios de salud, generan una serie de repercusiones dentro de los usuarios, ya que según Sadegh (2018), “este grupo son los principales afectados y a quienes van orientados dichos servicios” (p. 265). Asimismo, es necesario abarcar de manera conceptual dichas variables y las dimensiones que las componen, teniendo los siguientes postulados:

La gestión pública, según Lapuente y Van (2020), responde a “la correcta administración de los recursos que posee un estado, buscando de esta manera la satisfacción de sus ciudadanos” (p. 462). Esto nos indica que, la administración pública consiste en realizar actividades de naturaleza gerencial y de las cuales se espera que cumplan con las necesidades de todos los pobladores o del interés público de manera directa o inmediata. Así, desempeña una capacidad administrativa tangible a través de la actividad de la fuerza administrativa y se interesa por la actividad de la capacidad jurisdiccional del Estado. Por su parte, Rodríguez et al. (2020), mencionan que, “la gestión pública consiste en ofrecer importantes tipos de asistencia pública a la sociedad, en vista de las disposiciones estatales, las leyes y las normas legítimas en el poder y un plan financiero distribuido” (p. 170). De esta manera, se busca la generación de mejoras tanto monetarias como sociales que afecten a la satisfacción personal de la sociedad, la unión de la libertad, el dominio público y la administración. Garantizando según Escalante (2016), “garantizando la viabilidad en la satisfacción de los destinos, la competencia en la utilización de los activos, el valor y los derechos civiles en las metodologías”, así como la fiabilidad, la rectitud y la responsabilidad en las actividades de sus jefes.

A su vez, surge la teoría del estado, la cual Raadschelders (2019), expone que, “engloba un estudio completo del territorio y sus habitantes, donde se evalúa la capacidad de gestión del estado y el alcance de la eficacia, eficiencia y calidad” (p. 80). Esto se debe a la introducción del término “management” como un nuevo componente de la gestión pública, ya que, inicialmente este término estuvo enfocado a las empresas, buscando garantizar el uso principal para ganar beneficios económicos. Asimismo, al momento de asociarlo a la gestión pública, Waldt (2017) menciona, “nos encontramos en un escenario, donde los recursos que

posee el estado, deben estar sujetos a un correcto manejo, evitando desperdicios y contratiempos, y obtener resultados en cuanto a la clase de vida de los pueblerinos” (p. 186).

Constance y Justin (2020), añaden a la denominada teoría de la organización, “la cual propone el control de las distintas organizaciones públicas, donde los gerentes públicos no son considerados como idóneos para definir qué es lo bueno o malo para la población” (p. 50). A partir de lo antes mencionado, se deduce que los principales participantes en la identificación de las necesidades de la población, son los propios habitantes del territorio. Sin embargo, para Chaba (2018), “es necesario que reciban ayuda para definir adecuadamente cuales son estas carencias, lo que conllevará a un proceso en conjunto de los funcionarios públicos y los pobladores asegurando los mejores beneficios para el estado”.

A partir de dicho término, la Escuela de Gobierno R&C Consulting (2018), expone que, “la gestión pública debe tomar como base la planificación, organización, dirección y control de los procesos que realiza diariamente”. Estos elementos o dimensiones han sido tomados del proceso administrativo, el cual garantiza que todos los recursos sean controlados de manera adecuada y que según sean requeridos, estos siempre estén disponibles a fin de evitar problemas a corto o mediano plazo. En primer, la planeación es definida por Lloyd y Aho (2020) como “la base de todas las funciones administrativas la cual consiste en seleccionar misiones y objetivos para decidir sobre las acciones necesarias que se desea lograr, por lo cual se requiere tomar decisiones en cuanto tiempo y con qué recursos”. Por otro lado, Davis (2021), añade que, la organización responde a “la realización de dónde se tomarán las decisiones y coordinaciones de una serie de actividades por parte de dos o más individuos”. Respecto a la dimensión de dirección, Sánchez y Liendo, manifiestan que, “está conformada el grado de influencia o persuasión que los superiores ejercen hacia sus subordinados con el fin de lograr los propósitos previamente planificados”. Para concluir, el monitoreo, según Sovero (2017), “se centra en las mediciones y seguimiento constante de las personas y las actividades, garantizando la presencia mínima o nula de errores y mermas dentro de los procesos”.

Analizando la variable de calidad de atención, Terán (2020), lo define como “el logro de los beneficios más altos posibles concernientes a la atención médica,

donde los pacientes serán quienes evaluarán dicho servicio impartido” (p. 29). Por lo antes mencionado, podemos decir que, la calidad de atención alude al conjunto de administraciones el cual dan los tratamientos y análisis adecuados que permitirán adquirir servicios médicos idóneos. Para ello, según Lostaunau (2018), “es importante el conocimiento del paciente y de los componentes de la prestación clínica, para lograr los menores peligros de impactos y así la más elevada satisfacción del paciente”. Además, la calidad es el juicio del cliente sobre la prevalencia o grandeza de una ayuda o artículo, o la consecuencia de contrastar los discernimientos del cliente y sus deseos sobre la asistencia recibida. Asimismo, Suárez et al. (2019), mencionan que, “la naturaleza de la atención en todas las instituciones se evalúa por la manera en el cual se atiende a los pacientes que acuden a recibir asistencia, garantizando así toda la ventaja y seguridad”.

Dentro de sus dimensiones tenemos que, para Alonso et al. (2018), “el factor humano es quien se encuentra en constante interacción con los usuarios, por ello, es necesario su constante formación y capacitación respecto a la toma de decisiones” (p. 25). Esto se fundamenta, en que, la mayoría de usuarios desisten de acceder a un determinado servicio cuando no recibe toda la información que ha solicitado o requiera, por ende, es indispensable que el factor o capital humano, se mantenga en constante actualización a fin de complacer las fatalidades cada vez más mayores de los sujetos. Por otro lado, Aibar y Aranaz (2016), mencionan que, “el factor técnico garantiza la mejor aplicación de los conocimientos disponibles en relación y utilización de los recursos y elementos disponibles” (p. 7). Esto nos indica que, los recursos técnicos representados por los conocimientos en conjunto con el entorno, representado por los insumos que se disponen, son indispensables para la realización de un servicio de calidad. Cegarra et al. (2018), mencionan que, “el entorno influye en la percepción del servicio por parte de los usuarios, quienes buscan contar con espacios que les proporcionen comodidad tanto psicológica como física” (p. 225).

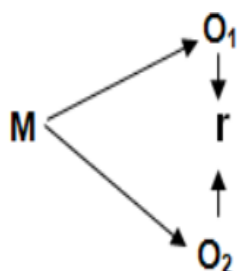
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Este análisis fue del tipo básica, donde Hoffmann (2017), determina que, “la investigación básica se enfoca al incremento de los conocimientos ya existentes, los cuales servirán de base para estudios futuros”.

De la misma forma, se utilizó un nivel correlacional, siendo definido por Bhandari (2021), indica que este nivel de estudio se emplea para poder verificar la vinculación entre dichas variables estudiadas.

Finalmente, el estudio contó con un diseño no experimental, donde Davis (2021), afirman que “dentro del diseño no experimental no se manejan ambas variables, enfocándose únicamente en observar los fenómenos en su entorno natural sin ninguna alteración”. Asimismo, contó con un corte transversal, el cual Rodríguez y Mendivelso (2018), lo define como, “un diseño de estudio empleado en la medición de variables durante un determinado período de tiempo, basándose en experiencias o situaciones pasadas” (p. 142).



Donde:

M = muestra

O₁ = variable independiente

O₂ = variable dependiente

r = correlación entre ambas variables

Por otro lado, se empleó un nivel descriptivo, el cual según Bhushan y Alok (2017), “busca conocer y entender las cualidades o características de una agrupación objetos que se vinculan de forma independiente sobre las definiciones presentadas en el estudio”.

3.2. Variables y operacionalización

Es requisito identificar los aspectos conceptuales de las variables, asimismo los instrumentos de mensuración de las hipótesis estudiadas. Además, se diferencié ambas variables como independiente y dependiente.

Variable independiente: gestión pública

Wolff (2017), señala que, “la gestión pública comprende las diferentes actividades que facilitan los esfuerzos de un conjunto de personas”.

Definición operacional de la gestión pública

Para medir la gestión pública, se realizó a través de la cuantificación de una serie de 21 preguntas, separadas en 4 dimensiones:

- Dimensión de planeación, por lo que consta un indicador basado que responde a programas y procedimientos.
- Dimensión de organización, se basa en un indicador comprendido por toma de decisiones y un rendimiento laboral.
- Dimensión de dirección, la cual se utiliza un indicador que da lugar a equipos de trabajo, motivación y comunicación.
- Dimensión de monitoreo, la cual se usa un indicador que responde a seguimiento y medidas correctivas.

La evaluación de la variable independiente, se estructuró en 5 niveles desde “nunca” representado por el 1 hasta “siempre” representado por el 5. Asimismo, las preguntas fueron medibles a través de la escala de Likert.

Variable independiente: calidad de atención

Georgiadou y Maditinos (2017), determinan que, “la calidad de atención es tener un grado alto en la excelencia profesional utilizar de forma correcta los recursos, minimizar riesgos, tener un nivel alto en la satisfacción del individuo”.

Definición operacional de la “calidad de atención”:

Para medir la calidad de atención, se realizó mediante la cuantificación de una serie de 20 preguntas, separadas en 3 dimensiones.

- Dimensión humana, utilice indicadores basados en empleados utilice palabras sencillas de comprender.
- Dimensión técnica, contiene un indicador basado en el conocimiento mostrado por el personal en la zona de recibimiento.
- Dimensión de entorno, la cual se usa un indicador que responde a la infraestructura y seguridad.

En relación para evaluar la variable dependiente se comprendió 5 niveles desde “muy mala” representado por el 1 hasta “muy bueno” representado por el 5. Asimismo, las preguntas fueron medible por medio de la escala de Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

Se procedió a detallar los principales involucrados del presente estudio, iniciando con la población, la cual sujeta a una técnica de muestreo se obtuvo la muestra, participes del proceso de acumulación de estadísticas.

Población:

Bhandari (2021), nos indica que la población “es una agrupación de personas que comparten una serie de cualidades determinadas por el investigador, conformado la suma de un total de una manifestación de un lugar en específico”. Se encontró conformada por la totalidad de los usuarios del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, evidenciado a través de la base de información de la institución, por lo tanto, se considera la constitución de 1370 usuarios.

Muestra:

Según Manterola y Otzen (2017), “es una subdivisión de la población por el cual se llega a estudiar a través de una encuesta para comprobar las posiciones y respuestas de los participantes” (p. 63). En el estudio la muestra surgió del tipo probabilístico aplicando el método aleatorio simple. Asimismo, se obtuvo la cantidad de 301 usuarios, donde el nivel de confianza (Z) fue del 95%, con un error muestral (e) del 5%, un valor de proporción (p) del 50% y el complemento de p (q) del 50%.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{1370 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (1370 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 300.20 = 301$$

Muestreo:

Se llegó a emplear un muestreo de prueba aleatoria básica, y el tipo de muestreo fue de grado probabilístico.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según el Ministerio de Educación (2020) “dentro de la investigación es fundamental la selección de las técnicas y herramientas que permitirán un recojo óptimo y calidad de los datos”, por lo tanto, se describieron los siguientes aspectos:

Técnica

La técnica utilizada fue la encuesta, ya que, se logró obtener los datos de las preguntas de forma digital sobre la investigación, dirigido a los usuarios en la entidad pública de salud. Para la aplicación de esta técnica se tuvo en cuenta las medidas sanitarias y el distanciamiento para la recolección de la información. Donde Huanca et al. (2021), exponen que, “consiste en una técnica que facilita la recolección de datos a través de las interrogantes en cuestión que se realiza al participante con el fin de proporcionarnos la información requerida respecto a la investigación” (p. 484).

Instrumento

Se empleó como instrumento el cuestionario, el cual McLeod (2018), menciona que, “el cuestionario consta de diversas preguntas enfocadas en el tema de estudio”. Asimismo, indica que los cuestionarios logran ahorrar tiempo permitiendo a los encuestados completarlas sin que se dé la intervención o la ayuda de los investigadores.

Ficha técnica del instrumento de medición de la primera variable que se basa en la gestión pública consta de 21 preguntas donde:

Nombre del instrumento: cuestionario de la variable gestión pública

Autor: Yuly Barreto Poma

Año:2021

Lugar: Instituto Nacional de Salud del niño San Borja

Objetivo: medir

Numero de ítems: 21

Aplicación: virtual

Escala: se utilizó la escala de Likert con los siguientes valores siendo la siguiente representación desde el 1 al 5 donde: 1 nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre y 5 siempre.

Nivel y rangos: Alto (77 - 105), Medio (49 - 76) y Bajo (21 - 48)

Ficha técnica del instrumento de medición de la segunda variable que se basa en la calidad de atención que consta de 20 preguntas:

Nombre del instrumento: cuestionario de la variable calidad de atención

Autor: Yuly Ceferina Barreto Poma

Año: 2021

Lugar: Instituto Nacional de Salud del Niño san Borja

Objetivo: medir

Numero de ítems: 20

Aplicación: virtual

Escala: se utilizó la escala de Likert con los siguientes valores del 1 al 5 que comprendió: 1 muy mala, 2 mala, 3 regular, 4 bueno, 5 muy bueno

Nivel y rango: Alto (74 - 100), Medio (47 - 73) y Bajo (20 - 46).

Además, que las preguntas fueron medidas de la escala ordinal.

Ambos cuestionarios, se basaron en los resultados de Huanca et al. (2021), quienes lo catalogan como “la reunión de preguntas al participante con posibles respuestas en la cual deberá responder, también es un instrumento para lograr obtener datos para el tema en estudio” (p. 485).

Se determinó la confiabilidad del instrumento de la variable gestión pública mediante el coeficiente de alfa de Cronbach el cual dio un resultado de 0.90 de confiabilidad, también el instrumento de la variable calidad de atención nos arrojó un resultado de 0.95 de confiabilidad, lo cual nos muestra que los instrumentos son altamente confiables. Asimismo, se cuenta con el certificado de validez del estudio e indica que es aceptable con un resultado de 0.99.

3.5. Procedimientos

El procedimiento de recolección de información fue realizado remotamente mediante las herramientas de Google (Formularios), donde fue necesario en primer lugar, pedir la autorización de la institución, siendo el establecimiento de contacto con uno de los responsables de dicha institución para exponerle el objetivo del estudio. Posteriormente, se emitió de manera formal el envío de la carta de presentación a la autoridad responsable, solicitando de esta manera la autorización

para el trabajo de campo. A su vez, se diseñaron los instrumentos necesarios para recoger los datos necesarios, los cuales fueron enviados a expertos en temas de investigación, para que sean aprobados y remitidos a la institución. Una vez aceptada y aprobada nuestra solicitud, se procedió al traslado de los cuestionarios a los Formularios de Google para proceder con el recojo de datos, una vez culminado, estos datos fueron procesados en una tabla de Microsoft Excel, tabulándose y representándose gráficamente. Más adelante, con el apoyo del software IBM SPSS, se probó las hipótesis establecidas. De esta forma, toda la información obtenida siguió siendo analizada, explicada y presentada en el documento final de tesis a través de una serie de tablas y diagramas.

3.6. Método de análisis de datos

Rodríguez y Pérez (2017), señalan que, “consiste en un medio de avances estadísticos y así poder tener resultados en la cual contribuya para alcanzar tener una perspectiva de las respuestas a través de los participantes” (p. 192). El modelo del estudio de información de las variables de gestión pública y clase de cuidados a los sujetos del Hospital del Niño San Borja, 2021 se concretó que la información sea procesada con la ayuda del software IBM SPSS, aplicando la estadística descriptiva. Luego se continuo con la elaboración de gráficos y tablas para poder determinar las consecuencias de las dos variables por medio del uso del programa Word. Asimismo, el análisis de correlación se realizó con el coeficiente de Spearman, esta prueba se utilizó para determinar la vinculación de las variables en este análisis, con el fin de realizar la comprobación de las hipótesis y el análisis estadístico para tabular todos los datos e interpretarlos. Además, del uso de la hoja de cálculo del programa de Microsoft Excel para analizar y tabular toda la información procesada para una explicación.

3.7. Aspectos éticos

En este análisis se consideró los principios principales y morales, a la vez el estudio se alineó con los estándares que caracteriza su diseño. Se utilizó bibliografía respetando la normativa APA séptima edición y el autor que se refleja en las referencias como en los antecedentes. Además, haber obtenido permiso de las autoridades de la institución investigada, y se respetó la decisión de todos de

participar voluntariamente, para analizar las respuestas y su veracidad obteniendo una base de datos para el estudio, por lo cual se garantizó la confidencialidad la cual se mantuvo en anónimo protegiendo así la identidad de los usuarios del Instituto de salud del Niño en San Borja.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 1

Resultados de la variable independiente: gestión pública

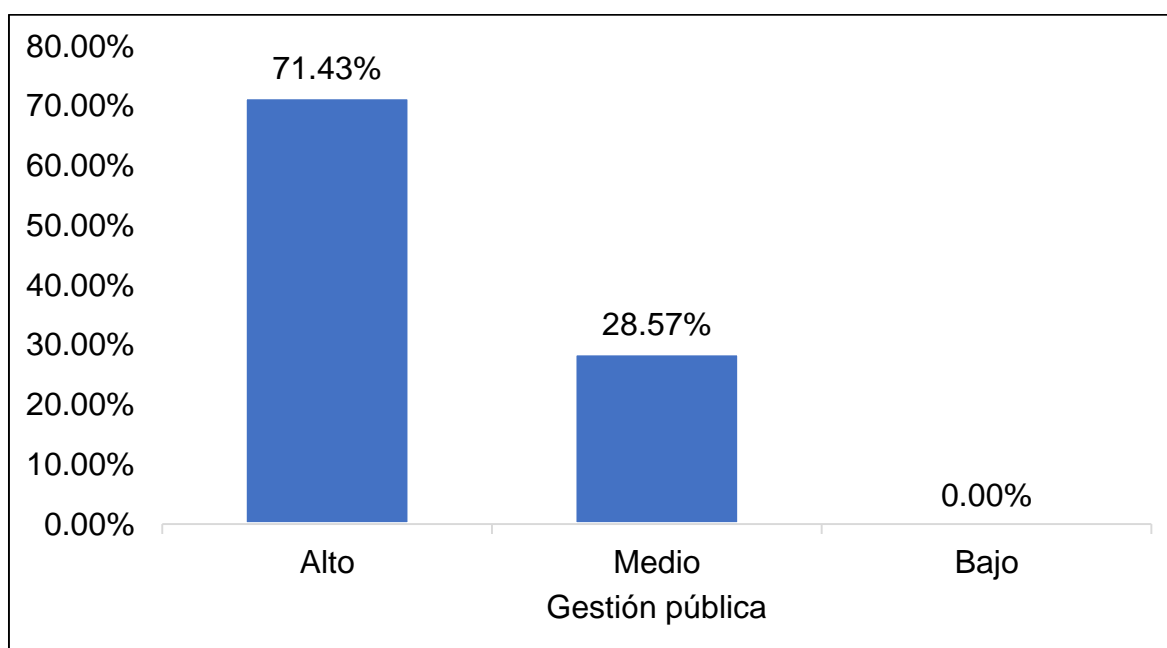
Niveles	Frec.	%
Alto	215	71.43%
Medio	86	28.57%
Bajo	0	0.00%
Total	301	100.00%

Nota. Elaborado por el autor (2021).

En la tabla 1, se puede observar los datos estadísticos concernientes a la variable independiente: gestión pública. Los resultados demuestran que 215 encuestados o representado por el 71.43%, tienen una percepción de la gestión pública dentro de un nivel alto. Por otro lado, se tiene que los 86 encuestados restantes o vale decir el 28.57%, lo calificaron dentro de un nivel medio.

Figura 1

Resultados estadísticos de la variable: gestión pública



Nota. Elaborado por el autor (2021).

Tabla 2

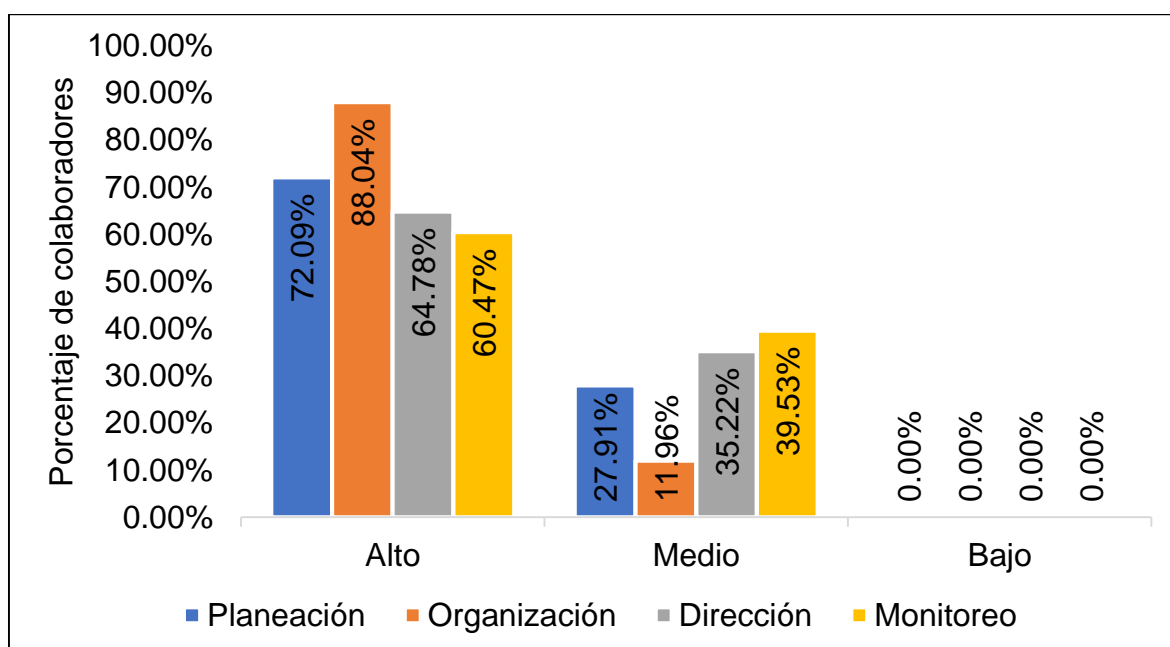
Resultados de las dimensiones de la variable independiente: gestión pública

Niveles	Planeación		Organización		Dirección		Monitoreo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Alto	217	72.09%	265	88.04%	195	64.78%	182	60.47%
Medio	84	27.91%	36	11.96%	106	35.22%	119	39.53%
Bajo	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Total	301	100%	301	100%	301	100%	301	100%

Nota. Elaborado por el autor (2021).

Figura 2

Resultados de las dimensiones de la variable independiente: gestión pública



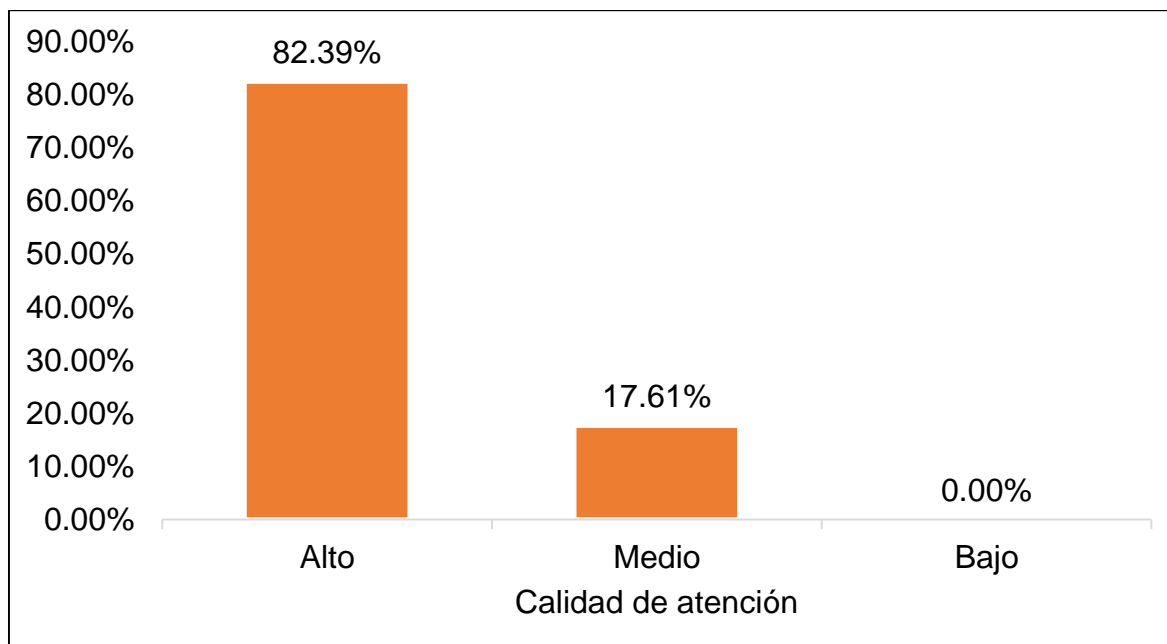
Nota. Elaborado por el autor (2021).

Tabla 3*Resultados de la variable dependiente: calidad de atención*

Niveles	Frec.	%
Alto	248	82.39%
Medio	53	17.61%
Bajo	0	0.00%
Total	301	100.00%

Nota. Elaborado por el autor (2021).

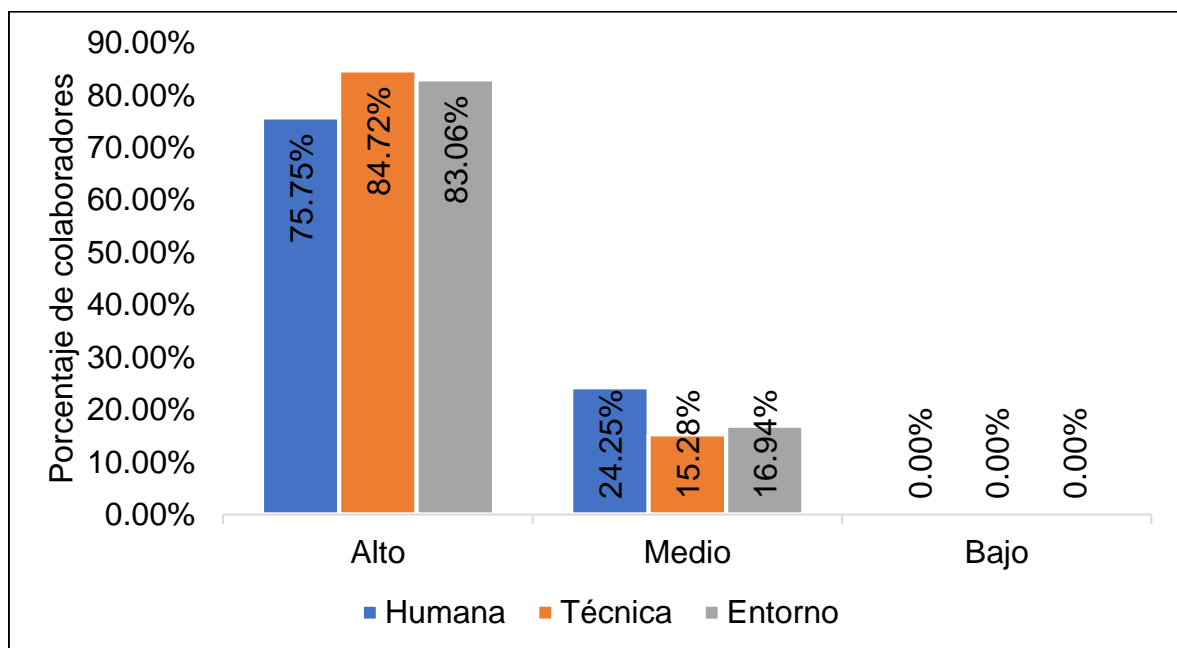
En la tabla 3, se puede observar los datos estadísticos concernientes a la variable dependiente: calidad de atención. Los resultados demuestran que 248 encuestados o representado por el 82.39%, tienen una percepción de la gestión pública dentro de un nivel alto. Por otro lado, se tiene que los 53 encuestados restantes o vale decir el 17.61%, lo calificaron dentro de un nivel medio.

Figura 3*Resultados de la variable dependiente: calidad de atención*

Nota. Elaborado por el autor (2021).

Tabla 4*Resultados de las dimensiones de la variable dependiente: calidad de atención*

Niveles	Humana		Técnica		Entorno	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Alto	228	75.75%	255	84.72%	250	83.06%
Medio	73	24.25%	46	15.28%	51	16.94%
Bajo	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Total	301	100%	301	100%	301	100%

Nota. Elaborado por el autor (2021).**Figura 4***Resultados de las dimensiones de la variable dependiente: calidad de atención**Nota.* Elaborado por el autor (2021).

Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

H₀: La gestión pública no se relaciona con la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021.

H₁: La gestión pública se relaciona con la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021.

Parámetros:

$\alpha = 0,05$

Si $p < 0,05$; se rechaza la H₀

Si $p > 0,05$; se acepta la H₀

Tabla 5

Correlación entre la gestión pública y la calidad de atención

	Gestión pública	Calidad de atención
Rho de Spearman		
Gestión pública	Coeficiente de correlación	1.000
	Sig. (bilateral)	0.403
	N	301
Calidad de atención	Coeficiente de correlación	0.403
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	301

La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Nota. Elaborado por el autor en SPSS (2021).

En la tabla 5 se muestra el reporte del coeficiente de correlación de Rho Spearman, el $r = 0.403$ entre la variable gestión pública y la calidad de la atención se encuentra en un nivel moderado. De igual forma, el p-valor (0,000) es menor que α , por lo que rechaza la hipótesis nula y determina: “la gestión pública se relaciona con la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021”.

Prueba de hipótesis específica 1

H₀: La gestión pública no se relaciona con el factor humano de la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021.

H₁: La gestión pública se relaciona con el factor humano de la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021.

Parámetros:

$\alpha = 0,05$

Si $p < 0,05$; se rechaza la H₀

Si $p > 0,05$; se acepta la H₀

Tabla 6

Correlación entre la gestión pública y el factor humano

		Gestión pública	Factor humano
Rho de Spearman	Gestión pública	1.000	0.706
			0.000
		301	301
Factor humano	Gestión pública	0.706	1.000
		0.000	
		301	301

La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Nota. Elaborado por el autor en SPSS (2021).

La tabla 6 muestra un reporte del coeficiente de correlación de Rho Spearman, $r = 0.706$ altura entre las variables administración pública y dimensiones humanas. Nuevamente el p-valor (0.000) es menor a α , rechazando así la hipótesis nula, determinando: “la gestión pública se relaciona con el factor humano de la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021”.

Prueba de hipótesis específica 2

H₀: La gestión pública no se relaciona con el factor técnico de la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021.

H₁: La gestión pública se relaciona con el factor técnico de la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021.

Parámetros:

$\alpha = 0,05$

Si $p < 0,05$; se rechaza la H₀

Si $p > 0,05$; se acepta la H₀

Tabla 7

Correlación entre la gestión pública y el factor técnico

		Gestión pública	Factor técnico
Rho de Spearman	Gestión pública	1.000	0.345
			0.000
		301	301
Factor técnico	Coeficiente de correlación	0.345	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	301	301

La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Nota. Elaborado por el autor en SPSS (2021).

La tabla 7 muestra un reporte del coeficiente de correlación de Rho Spearman con un grado menor de $r = 0.345$ entre las variables Administración Pública y dimensiones Tecnología. Nuevamente el p-valor (0.000) es menor a α , rechazando así la hipótesis nula, determinando: “la gestión pública se relaciona con el factor técnico de la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021”.

Prueba de hipótesis específica 3

H₀: La gestión pública se relaciona con el entorno de la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021.

H₁: La gestión pública no se relaciona con el entorno de la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021.

Parámetros:

$\alpha = 0,05$

Si $p < 0,05$; se rechaza la H₀

Si $p > 0,05$; se acepta la H₀

Tabla 8

Correlación entre la gestión pública y el entorno

		Gestión pública	Entorno
Rho de Spearman	Gestión pública	1.000	0.381
			0.000
		301	301
	Entorno	0.381	1.000
		0.000	
		301	301

La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Nota. Elaborado por el autor en SPSS (2021).

La tabla 8 muestra un reporte de los coeficientes de correlación de Rho Spearman con un grado menor de $r = 0.381$ entre la variable administración pública y la dimensión ambiental. Nuevamente el p-valor (0.000) es menor a α , por lo que se rechazó la hipótesis nula, determinando: “la gestión pública se relaciona con el entorno de la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021”.

V. DISCUSIÓN

Para el presente trabajo de investigación titulado Gestión pública y calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, San Borja-2021, se plantearon objetivos generales y específicos que se ha estado enfocando en la relación de los resultados con los hallazgos previos, es decir los estudios realizados por otros investigadores, bases teóricas, enfoques conceptuales, etc.

De acuerdo al objetivo general estableció como la gestión pública se relaciona con la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021, de la encuesta realizada los usuarios del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja el 71.43% indican una alta gestión pública y el 82.39% respondieron que existe un “alto” calidad de atención. Por otro lado, se obtuvo un Rho de Spearman $r=0.403$ entre ambas variables, indicando así una correlación de grado moderado, y el $p= (0,00)$, siendo menor de α . De lo cual se deduce que la variable gestión pública si influye en la variable independiente calidad de atención a los usuarios, tal como lo expresa Cerquin y Gálvez (2020), que a través de la prueba de Pearson obtuvieron un valor por debajo del 0.05. Sin embargo, el coeficiente de correlación registró un P-valor estimado de 0.374, donde los autores a partir de dichos valores en conjunto, concluyeron que, existe una correlación significativa entre las variables estudiadas. De igual manera indicaron que cuando la gestión pública es poco eficiente es posible que exista una baja satisfacción del ciudadano. Sin embargo, si la gestión pública es eficiente, es decir que es posible que haya una alta satisfacción del ciudadano. Huanca (2021), quien en su artículo enfocado en el estudio de la gestión pública respecto a la calidad de atención. Relación entre modernización de la gestión pública y calidad de atención. - La prueba de Kolmogorov – Smirnov indicó que los datos tenían una distribución no normal, por lo tanto, para determinar la relación estadística entre las dos variables se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman. Dado que $p = 0,659$ es mayor a 0,05, se acepta la hipótesis nula "H0: No existe una correlación positiva muy alta entre el nivel de modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las provincias y municipios de esta región". Por tanto, se determina que existe una correlación positiva muy baja (0,157) entre ambas variables, lo que permite afirmar

que, a mayor nivel de modernización de la administración pública, mayor calidad de atención en el municipio provincial.

Peña y Durán (2016) aluden a la calidad de atención como la actitud que realiza un individuo con la plena intención de adquirir un impacto, un resultado o un desenlace específico, para tal explicación es la actividad con un motivo cognoscitivo; y el desenlace es el impacto o resultado de dicha actividad, sin embargo, en ella adicionalmente median diferentes especialistas con capacidad de colaborar u obstaculizar esta relación entre conducta y resultado. Asimismo, Joao (2020), donde su estudio fue orientado a la clase de asistencia a los clientes de hospitales públicos del Callao. El autor inició su estudio de las políticas comunes referentes a la calidad de atención en los hospitales antes mencionados, quienes actúan bajo supervisión directa tanto de la Dirección Regional de Salud como del Gobierno Regional del Callao. Empleó dos grupos de poblaciones, siendo la primera, conformada por 93 pacientes. Al realizar un análisis estadístico, logró determinar que, los tres hospitales estudiados demostraron que han aplicado adecuadamente las políticas de calidad impuestas por el estado, donde la gestión pública desempeñada ha permitido que los servicios impartidos sean de calidad y bien recibidos por los pacientes, quienes se encuentran satisfechos.

En relación al objetivo específico 1

De acuerdo al objetivo específico 1, se determinó la relación entre la gestión pública y el factor humano de la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021, respecto a los resultados del análisis descriptivo, se contempló que el 75.75% de los usuarios indicaron que existe un factor humano “alto” a favor del total. Igualmente, se determinó que existe una relación significativa alta con la variable gestión pública. De la misma manera empleando el coeficiente de Spearman se obtuvo $r = 0.706$ indicando una correlación de grado alto entre ambas variables, y el valor de $p = (0,000)$, siendo este resultado menor que α . De acuerdo a estos valores obtenidos se determina que, si existe vinculación entre la variable dependiente gestión pública y la dimensión factor humano. De estos resultados se pueden comparar con los estudios realizados por Martínez (2018), quien en su estudio trató sobre la asistencia ofrecida a los usuarios de La Tinguña y su municipalidad distrital y como esta se relacionaba con el nivel de satisfacción.

Por tal motivo, la autora decidió hacer uso de un análisis desde una perspectiva cuantitativa, con un modelo descriptivo correlacional, y por lo tanto le permitió estudiar las relaciones entre las variables seleccionadas. Empleando una muestra de 78 usuarios de la municipalidad. La evaluación de la hipótesis, utilizó la prueba de Pearson, obteniendo un coeficiente del 0.624 así como una significancia por debajo del 0.05, lo que, en palabras de la autora, significaba que las variables se relacionan significativamente. Asimismo, el factor humano es definida por Calderón (2018), quien dijo que están basados en la relación entre las personas deben seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción personal general con el fin de realizar un valor agregado.

En relación al objetivo específico 2:

De acuerdo al objetivo específico 2 se determinó la relación de la gestión pública y el factor técnico de la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021. De los resultados se obtuvo que el 84.72% a favor del total considera “alto” el factor técnico en relación con la variable gestión pública. Asimismo, se obtuvo una relación significativa “alto”, entre la dimensión factor técnico y la variable gestión pública. Asimismo, al emplear el coeficiente de Spearman dio como resultado que el coeficiente $r= 0.345$, que indica que entre la variable gestión pública y la dimensión técnica la correlación es de grado bajo. El valor de $p= (0.000)$, siendo menor de α , determinando así que la variable gestión pública influye en la dimensión factor técnica. Puede ser comparado los resultados con el estudio realizado por Rojas (2017), aunque la correlación empleada sea diferente a nuestro estudio. El autor en su investigación se centró en analizar la calidad de la atención en el Hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, y luego formuló una serie de recomendaciones de mejora. El autor utilizó encuestas cuantitativas y descriptivas. La población de estudio estuvo conformada por 81 pacientes mayores de 18 años, la muestra fue un censo, 100 personas, con la observación como herramienta y el cuestionario SERVQUAL como herramienta, se distribuyeron 22 preguntas en 5 criterios de evaluación. Del mismo modo, el autor también concluyó que el tipo de atención que siente el paciente es aceptable, lo que conduce a un grado considerable de complacencia en el paciente. Sin embargo, estos servicios aún se encuentran en proceso de mejora, por lo que se

recomienda evaluar al personal gerencial del hospital para asegurar que el nivel de atención que brindan haya aumentado.

Asimismo, Calderón, (2018), define el facto técnico como la ciencia y la tecnología para manejar los problemas de una persona, de manera que se generen los máximos beneficios sin incrementar el riesgo. Asimismo, se requiere un conocimiento profundo de productos y / o servicios específicos.

En relación al objetivo específico 3

Se determinó la relación de la gestión pública y el entorno de la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021. Este resultado es obtenido de acuerdo a la encuesta realizada a los usuarios del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, quienes a través de su respuesta se concluyó que el 83.03% del total de los usuarios consideran en un rango alto a la dimensión entorno. Asimismo, se empleó el coeficiente de correlación Rho Spearman, dando como resultado un $r= 0.381$, indicando así que entre la variable gestión pública y la dimensión entorno existe una correlación de grado bajo. Igualmente, se obtuvo el valor de $p= (0,000)$, de este resultado se determina la gestión pública tiene influencia en la dimensión entorno.

De los resultados anteriores se pueden asemejar con el estudio realizado por Suárez (2019), quien emplea otra correlación. Su investigación científica estuvo centrada en la percepción de la calidad de los servicios prestados en el centro de salud CAI III, el autor estableció un método cuantitativo, descriptivo y transversal, en el que la muestra estuvo conformada por 370 residentes del estado de Milagro. La escala de medición se basó en el modelo SERVQUAL, y el resultado es de 48% en términos de percepción y expectativas, por lo que la satisfacción con el servicio está en la escala media, en el hospital es posible encontrar defectos y debilidades. De acuerdo con la sugerencia del autor, es necesario implementar continuamente Mejorar el plan para lograr una mayor calidad de servicio Igualmente, Auad (2017), Su investigación se centró en explicar los alcances de la modernización del gobierno, tomando como ejemplo el plan "Chile Gestiona" propuesto por el Ministerio de Obras Públicas. La investigación utilizó una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos, el objeto de la investigación es el plan mencionado, se estima que participan 168 instituciones públicas. Por ello, es necesario realizar una

revisión bibliográfica de todos los documentos existentes, que permita al autor determinar por qué la modernización de la administración pública se ve restringida por diversas cuestiones externas, como diversos requisitos para los sueldos de los funcionarios públicos. Es por ello que el autor destaca la importancia de los planes de modernización de la gestión pública, que priorizan la solución de estas deficiencias en la compensación para evitar desvíos que afecten sus objetivos.

Con base en los resultados anteriores, podemos decir que, la relación entre gestión pública y calidad de atención, existen diversos factores que tienen un impacto leve y fuerte en la participación de cada usuario.

VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Respecto al objetivo general, se llegó a plantear en la investigación poner en práctica los métodos de recopilación de datos, de la gestión pública se relaciona de manera moderada en la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021; precisando la data que se obtuvo del coeficiente de correlación de Spearman los valores en la comprobación de hipótesis alterna si es verdadera por lo cual ambas variables si se relacionan. La hipótesis alterna es verdadera por lo cual las variables se relacionan.
- Segunda.** Del primer objetivo, se entendió que la gestión pública se relaciona con el factor humano de la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021. Analizando la relación, su alto grado significa un favorecimiento a los pacientes dentro del impacto de la gestión pública.
- Tercera.** Del segundo objetivo, se entendió que la gestión pública guarda relación con el factor técnico de la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021. Donde se analizó valores que dan como resultados positivos en la investigación que contribuyen con la medida de la calidad de atención.
- Cuarta.** Del tercer objetivo, se entendió que la gestión pública se relaciona con el entorno de la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021. Evidenciándose una correlación baja se obtuvieron valores significativos de dicha dimensión establecida en la que registra relación a la calidad de atención alcanzada para cada usuario.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Se recomienda al director de la entidad pública de salud, en búsqueda de una mejoría en cuanto a la gestión pública, es necesario la realización de un trabajo en conjunto por parte de todos los colaboradores, buscando alinear cada una de las actividades desempeñadas según lo establecido por la misión y visión institucional.
- Segunda.** Al director de la entidad pública de salud y coordinador del área de calidad, se le recomienda establecer un plan estratégico orientado al establecimiento de programas de capacitación y orientación para todos los colaboradores, buscando de esta manera potenciar el factor humano dentro de la entidad pública.
- Tercera.** Se recomienda al director de la institución, realizar evaluaciones periódicas respecto a los factores técnicos con los que cuentan actualmente, con la finalidad de identificar puntos de refuerzo o mejora referente a los mismos.
- Cuarta.** Se le recomienda al director de la institución, evaluar el entorno en el que participan tanto el personal como los usuarios del servicio, debido a que, al sentirse dentro de un ambiente cómodo y seguro, su nivel de satisfacción será mucho mayor.

REFERENCIAS

- Aibar, C., & Aranaz, J. (2016). *Seguridad del paciente y prevención de Eventos Adversos relacionados con la asistencia sanitaria*. Obtenido de Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad: <https://cursos.seguridaddelpaciente.es/courses/cur002/01/01-contenidos.pdf>
- Aliaga, R. (2018). *¿Por qué es tan caótico el sistema de salud peruano?* Obtenido de Universidad ESAN: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2018/01/26/por-que-es-tan-caotico-el-sistema-de-salud-peruano/>
- Alonso, H., Castillo, L., Ramírez, J., & Sánchez, S. (2018). La gestión del factor humano en los servicios de salud y radiología: lo que tenemos que conocer ante las nuevas tendencias. *Anales de Radiología México*, 17(1), 174-178. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/anaradmex/arm-2018/arm183c.pdf>
- Ángeles, A. (2020). Políticas de calidad para mejorar la atención al usuario en hospitales públicos - Callao 2016 - 2018. *[Tesis de maestría en gestión pública, Universidad de San Martín de Porres]*. Repositorio institucional de la USMP, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6601/delgado_lrcj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arroyo, R., & Carhuas, K. (2018). Supervisión del órgano de control institucional y su influencia en la evaluación de gestión de los recursos económicos y financieros de la Dirección Regional de Salud Pasco período 2018. *[Tesis de Titulación de Contador Público, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]*. Repositorio institucional de la UNDAC, Pasco, Perú. Obtenido de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/577/1/T026_72152693_T.pdf
- Auad, V. (2017). Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Una mirada desde la innovación participativa. *[Tesis de maestría en políticas públicas, Universidad del Desarrollo]*. Repositorio institucional de la UDD, Concepción, Chile. Obtenido de

<https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/2018/Documento.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ávila, T. (2016). Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas. *[Tesis de maestría en administración de empresas, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas]*. Repositorio institucional de la PUCESE, Esmeraldas, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/698/1/AVILA%20BUSTOS%20TANIA%20XIMENA.pdf>
- Barrios, F., Calvo, A., Velicia, F., Criado, F., & Leal, A. (2020). Patient Satisfaction in the Peruvian Health Services: Validation and Application of the HEALTHQUAL Scale. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(14), 5111. doi:<https://doi.org/10.3390/ijerph17145111>
- Bernal, I., Pedraza, N., & Lavín, J. (2016). Calidad percibida de los servicios de salud por usuarios afiliados al seguro popular. *Vinculatégica EFAN*, 2(1), 630-654. Obtenido de <http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Revistas/R2/630-654%20-%20Calidad%20percibida%20de%20los%20servicios%20de%20salud%20por%20usuarios%20afiliados%20al%20seguro%20popular.pdf>
- Berrío, H., Cano, L., Franco, J., & Posada, M. (2017). Factores que influyen en la calidad de la atención en salud de los usuarios en el hospital San Juan de Dios de El Carmen de Viboral. *[Trabajo de investigación, Universidad CES]*. Repositorio institucional de la CES, Medellín, Colombia. Obtenido de <https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/2952/Factores%20Influyen%20Calidad%20Atenci%F3n.pdf;jsessionid=B9D4072E1750AF9981773976B224D594?sequence=1>
- Bhandari, P. (2021). *An introduction to correlational research*. Obtenido de Scribbr: <https://www.scribbr.com/methodology/correlational-research/>
- Bhandari, P. (2021). *Population vs sample: what's the difference?* Obtenido de <https://www.scribbr.com/methodology/population-vs-sample/>
- Bhushan, S., & Alok, S. (2017). *Handbook of research methodology*. Obtenido de ResearchGate:

https://www.researchgate.net/publication/319207471_HANDBOOK_OF_RESEARCH_METHODODOLOGY

- Cegarra, M., Hassoun, H., Villacieros, M., García, D., & Carlos, J. (2018). Estudio cualitativo sobre la influencia del entorno físico en los pacientes ingresados en una Unidad de Cuidados Paliativos tras su remodelación. *ElSevier*, 25(4), 222-229. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-medicina-paliativa-337-articulo-estudio-cualitativo-sobre-influencia-del-S1134248X17301003>
- Cerquin, M., & Gálvez, F. (2020). Gestión pública y su Influencia en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota - Cajamarca 2019. [Tesis de licenciatura en administración de empresas, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio institucional de la UPAGU, Cajamarca, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1476/TESIS%20FINAL%20GESTION-%20PUBIICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chaba, D. (2018). Public officials' liability: a case study on Poland. *Jagiellonian University*, 86(1), 169-182. doi:<https://doi.org/10.1177/0020852318758366>
- Constance, O., & Justin, G. (2020). Evolution of Organization Theory: a Snapshot. *International Journal of Innovation and Economic Development*, 6(3), 46-56. doi:<http://dx.doi.org/10.18775/ijied.1849-7551-7020.2015.63.2005>
- Davis, B. (2021). *5 Principles of Great Management*. Obtenido de University of Arizona: <https://www.uagc.edu/blog/5-principles-of-great-management>
- Davis, B. (2021). *What are some examples of non-experimental research?* Obtenido de MVOrganizing: <https://www.mvorganizing.org/what-are-some-examples-of-non-experimental-research/>
- Escalante, P. (2016). Introducción a la administración y gestión pública. *Fondo Editorial de la Universidad Continental*, 1(1), 1-288. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/2187/1/DO_FCE_319_MAI_UC0505_20162.pdf
- Escuela de Gobierno R&C Consulting . (2018). *Gestión y administración pública: fundamentos para el desarrollo del estado*. Obtenido de <http://www.escueladegobierno.edu.pe/gestion-administracion-publica/>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo -

- Perú. *Faculty of Human Medicine URP*, 20(3), 397-403.
doi:10.25176/RFMH.v20i3.3123
- Georgiadou, V., & Maditinos, D. (2017). Measuring the quality of health services provided at a Greek public hospital through patient satisfaction: Case study: the general hospital of Kavala. *International Journal of Business and Economic Sciences Applied Research*, 10(2), 60-72.
doi:http://dx.doi.org/10.25103/ijbesar.102.06
- Hoffmann, T. (2017). *What is basic research, and is it important? A new theme on ScienceNordic*. Obtenido de ScienceNordic:
<https://sciencenordic.com/basic-research-denmark-scientific-theory/what-is-basic-research/1440003>
- Huanca, J., Morales, C., Zela, C., & Talavera, I. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Polo del conocimiento*, 6(1), 479-498.
doi:10.23857/pc.v6i1.2159
- Joao, R. (2020). Políticas de calidad para mejorar la atención al usuario en los hospitales públicos del Callao 2016 –2018. *Revista gobierno y gestión pública*, 7(2), 81-90. doi:<https://doi.org/10.24265/iggp.2020.v7n2.08>
- Lapuenta, V., & Van, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 461-475.
doi:<https://doi.org/10.1111/gove.12502>
- Lloyd, R., & Aho, W. (2020). The Four Functions of Management - An essential guide to Management Principles. *Management Open Educational Resources*, 1(1), 1-177. Obtenido de
https://scholars.fhsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1000&context=management_oer
- Lostaunau, J. (2018). Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018. *[Tesis de Maestría en Gestión en Salud, Universidad Privada Norbert Wiener]*. Repositorio institucional de la UWIENER, Lima, Perú. Obtenido de
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO%20->

- %20Johanna%20Cristhina%20Lostaunau%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maggi, W. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. *[Tesis de Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]*. Repositorio institucional de la UCSG, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Martínez, L. (2018). Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica 2018. *[Tesis de maestría en gestión pública, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional de la UCV, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- McLeod, S. (2018). *Questionnaire: Definition, Examples, Design and Types*. Obtenido de SimplyPsychology: <https://www.simplypsychology.org/questionnaires.html>
- Ministerio de Educación. (2020). *Guía de técnicas e instrumentos de recojo de información para evaluadores externos*. Obtenido de Sineace: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1395978/Gu%C3%ADa%20de%20T%C3%A9cnicas%20e%20Instrumentos%20de%20recojo%20de%20informaci%C3%B3n%20para%20Evaluadores%20Externos.pdf.pdf>
- Morveli, G. (2021). Approaches to Public Management and its influence on the government Peruvian 1990 to 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3496-3512. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.546
- Organización Panamericana de Salud. (2020). *Ministros de Salud de las Américas se reunirán virtualmente en el Consejo Directivo de la OPS para abordar prioridades de salud*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/noticias/25-9-2020-ministros-salud-americas-se-reuniran-virtualmente-consejo-directivo-ops-para>

- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci_arttext
- Pan American Health Organization. (2019). *Ministers seek to promote good health for all and address the determinants of poor health*. Obtenido de https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15484:ministers-of-health-of-the-americas-commit-to-ensure-that-health-promotion-is-front-and-center-of-actions-to-achieve-sdg-3&Itemid=1926&lang=en
- Raadschelders, J. (2019). The State of Theory in the Study of Public Administration in the United States: Balancing Evidence-Based, Usable Knowledge, and Conceptual Understanding. *Administrative Theory & Praxis*, 41(1), 79-98. doi:<https://doi.org/10.1080/10841806.2018.1526517>
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82(1), 179-200. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Rodríguez, M., & Mendivelo, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141-147. Obtenido de <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/RMS/article/view/368>
- Rodríguez, V., Ledesma, A., Tamayo, N., Gayoso, R., Solórzano, M., & De Armas, R. (2020). La superación de directivos de la administración pública en el centro de estudios de la administración pública de la Universidad de la Habana. *Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial*, 4(2), 165–178.
- Rojas, F. (2017). Propuesta de modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de atención a los usuarios del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital María Auxiliadora - Rodríguez de Mendoza 2015. [Tesis de maestría en gestión de servicios de salud, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV, Chachapoyas, Perú. Obtenido de

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16380/Fern%20c3%a1ndez_RV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sadegh, J., HaghGoshayie, E., Doshmangir, L., & Yousefi, M. (2018). New public management in Iran's health complex: a management framework for primary health care system. *Primary health care research & development*, 19(3), 264–276. doi:<https://doi.org/10.1017/S1463423617000767>
- Santos, E. (2016). *El papel del factor humano en la calidad y en los sistemas de gestión*. Obtenido de <https://documentos.una.ac.cr/bitstream/handle/unadocs/8191/EMILIO%20M.%20SANTOS%20GARCIA.%20LA%20CALIDAD%20COMO%20CIENCIA%20Y%20CONCIENCIA.pdf?sequence=1>
- Sovero, S. (2017). *Monitorear: el paso clave de la gestión pública que no podemos olvidar*. Obtenido de Universidad Continental: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/monitorear-el-paso-clave-de-la-gestion-publica-que-no-podemos-olvidar>
- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A., & Anchundia, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Rev Cubana Invest Bioméd*, 38(2), 153-169. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es
- Terán, J. (2020). Clima laboral y calidad de atención en salud en el centro de salud Tipo A IESS Cotacachi. [*Tesis de maestría en gerencia de los servicios de salud, Universidad Técnica del Norte*]. Repositorio institucional de la UTN, Ibarra, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10345/2/PG%20788%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
- Vargas, N. (2017). Las políticas públicas y el fortalecimiento de la gestión gubernamental del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. [*Tesis de Maestría en Gobierno y Gestión pública, Universidad Inca Garcilaso de la Vega*]. Repositorio institucional de la UIGV, Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1125/T_MAESTRIA%20EN%20GOBIERNO%20Y%20GESTION%20PUBLICA%20_07795472_VARGAS_JUAREZ_NERY%20ROBINZON.pdf?sequence=2

- Waldt, G. (2017). Theories for research in Public Administration. *African Journal of Public Affairs*, 9(9), 183-202. Obtenido de <https://journals.co.za/doi/pdf/10.10520/EJC-c13d81a2c>
- Wolff, C. (2017). The effects of structural features of cooperation and regions and cultural features on the costs and benefits of intermunicipal cooperation. *[Tesis de Maestría en Administración Pública, University of Twente Student Theses]*. Repositorio institucional UTWENTE, Países Bajos. Obtenido de https://essay.utwente.nl/72460/1/de%20Wolff_MA_BMS.pdf

ANEXOS -1

Matriz de operacionalización de variables

Variable independiente: Gestión pública

Variable general	Dimensión	Indicadores	Escala	Instrumento
Gestión pública	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de participación. • Nivel de planeación. • Pertinencia de objetivos. • Mejoramiento del trabajo. • Mejoramiento del servicio. 	(1) Muy mala (2) Mala (3) Regular (4) Bueno (5) Muy bueno	Cuestionario
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de desempeño • Nivel de evaluación del personal • Nivel de toma de decisión • Aceptación de sugerencias 	(1) Muy mala (2) Mala (3) Regular (4) Bueno (5) Muy bueno	

		<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de servicio • Estructura organizacional 		
	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de comunicación • Nivel de compromiso • Nivel de identificación • Calidad de comunicación entre equipos • Nivel de motivación 	(1) Muy mala (2) Mala (3) Regular (4) Bueno (5) Muy bueno	
	Monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de metas • Nivel de mejoramiento • Nivel de seguimiento • Medidas correctivas • Informe de resultados 	(1) Muy mala (2) Mala (3) Regular (4) Bueno (5) Muy bueno	

Variable dependiente: Calidad de atención

Variable general	Dimensión	Indicadores	Escala	Instrumento
Calidad de atención	Humana	<ul style="list-style-type: none"> • Atención preferencial • Nivel de confianza • Nivel de respeto • Expresión y comprensión de intereses y necesidades • Facilidad de pago • Facilidad de cambios en el servicio • Nivel de orientación 	(1) Muy mala (2) Mala (3) Regular (4) Bueno (5) Muy bueno	Cuestionario
	Técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de conocimiento • Sistema de registro • Experiencia del personal 	(1) Muy mala (2) Mala (3) Regular (4) Bueno (5) Muy bueno	

		<ul style="list-style-type: none"> • Modernización del sistema de entrega de resultados • Claridad en indicaciones • Resolución de problemas 		
	Entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación • Instrumentos de asistencia • Nivel de comodidad • Equipamiento • Solución de dificultades • Sustitución de materiales 	<ul style="list-style-type: none"> (1) Muy mala (2) Mala (3) Regular (4) Bueno (5) Muy bueno 	

Anexo -2

Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables
PG: ¿La gestión pública se relaciona con la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021?	OG: Establecer como la gestión pública se relaciona con la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, San Borja- 2021.	HG: La gestión pública se relaciona con la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021.	Variable Independiente: gestión pública: Dimensiones: 1. Planeación 2. Organización 3. Dirección 4. Monitoreo
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
PE1: ¿En qué medida la gestión pública se relaciona con el factor técnico de la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021?	OE1 Determinar la relación entre la gestión pública y el factor humano de la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021	HE1: La gestión pública se relaciona con el factor humano de la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021.	Variable dependiente: calidad de atención: Dimensiones: 1. Humana 2. Técnica 3. Entorno
PE2: ¿En qué medida la gestión pública se relaciona con el factor técnico de la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021?	OE2: Determinar la relación de la gestión pública y el factor técnico de la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021.	HE2: La gestión pública se relaciona con el factor técnico de la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021.	

PE3: ¿ ¿En qué medida la gestión pública se relaciona con el entorno de la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021?	OE3: Determinar la relación de la gestión pública y el entorno de la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021.	HE3: La gestión pública se relaciona con el entorno de la calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, 2021	
---	---	---	--

Metodología

Tipo y diseño	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Método de análisis de datos
Según Vara (2012) determina que será el tipo de investigación básica, porque en la práctica se realizará las explicaciones del problema por los conocimientos descritos en las bases teóricas para garantizar el análisis con el fin de obtener una solución óptima.	Población: Se encontró conformada por la totalidad a los usuarios del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, evidenciado a través de la base de información de la institución, por lo tanto, se considera la constitución de 1370 usuarios.	Técnica La técnica utilizada es la encuesta que es ya que se logró obtener los datos de las preguntas de forma digital sobre la investigación.	La información fue procesada con la ayuda del software IBM SPSS Statistics 25, aplicando la estadística descriptiva, de porcentajes, frecuencias, media, y desviación estándar. Luego se continuo la elaboración de gráficos y tablas para la explicación de los resultados de las dos variables por medio del uso del programa Word. Además, se usó hojas del programa Microsoft Excel para el análisis y la tabulación de toda la información procesada para su interpretación.

Anexo N°3.

Instrumento de medición

Cuestionario N°1. Variable independiente

El presente cuestionario tiene el objetivo de recolectar datos sobre la Gestión pública correspondiente a los usuarios en el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja. La información brindada será usada para fines académicos y serán anónimos, por lo que anticipadamente se les agradece por su colaboración.

Continuamente se le realizará una serie de preguntas por las que usted deberá de marcar según sea su apreciación en las alternativas con un aspa (x) en la siguiente escala:

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

Variable Independiente: Gestión pública						
N°	PREGUNTAS	Escala				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Planeación						
1	¿Participa en programas de información de la institución?					
2	¿La estrategia planteada por la institución ayuda en la atención?					
3	¿Los objetivos planteados para el funcionamiento de la institución son pertinentes para la atención?					
4	¿Los procedimientos de la institución están definidos para mejorar el trabajo y la acción del personal?					
5	¿Los programas brindados por la institución son eficientes para el servicio?					
Dimensión: Organización						
6	¿Los trabajadores de la institución desempeñan eficientemente su trabajo?					

7	¿La institución debe evaluar de manera constante a sus trabajadores?					
8	¿La toma de decisiones de la institución es fundamental para el desarrollo de sus actividades?					
9	¿Las sugerencias de usted son tomadas en cuenta por parte de la institución?					
10	¿La estructura de la entidad está diseñada para crear un buen ambiente de servicio?					
11	¿La estructura organizacional institucional está diseñada para mejorar la atención?					
Dimensión: Dirección						
12	¿La comunicación utilizada por los trabajadores hacia usted es la adecuada?					
13	¿El jefe de la institución es el más comprometido con el cumplimiento de los propósitos establecidos?					
14	¿Se identifica con instituto?					
15	¿Los equipos de trabajo mantienen una comunicación constante?					
16	¿Usted cómo usuario se siente motivado por la institución?					
Dimensión: Monitoreo						
17	¿La entidad cumple con las metas planteadas?					
18	¿La institución lleva un control laboral para su mejora?					
19	¿El jefe de la institución da seguimiento sobre el desempeño laboral?					
20	¿La institución cuenta con medidas correctivas para mejorar la atención?					
21	¿Los resultados obtenidos son informados en todo el nivel de la institución?					

Cuestionario N°2. Variable dependiente

El presente cuestionario tiene el objetivo de recolectar datos sobre la Calidad de Atención correspondiente a los usuarios en el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja. La información brindada será usada para fines académicos y serán anónimos, por lo que anticipadamente se le agradece por su colaboración.

Continuamente se le realizará una serie de preguntas por las que usted deberá de marcar según sea su apreciación en las alternativas con un aspa (x) en la siguiente escala:

Muy Mala	Mala	Regular	Bueno	Muy Bueno
1	2	3	4	5

Variable Dependiente: Calidad de Atención						
N°	PREGUNTAS	Escala				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Humana						
1	¿El personal de la institución respeta la atención preferencial?					
2	¿El personal de la institución le brindaron confianza?					
3	¿El personal respeta sus creencias?					
4	¿El personal usa palabras fáciles de comprender?					
5	¿Los colaboradores tratan de conocer sus intereses y necesidades?					
6	¿La institución ofrece facilidades de pago?					
7	¿La institución le brinda facilidad para cambiar el paquete del servicio por otro mejor?					
8	¿Los colaboradores les orientan antes de hacerle el tratamiento?					

Dimensión: Técnica					
9	¿El personal demuestra conocimiento en el área de recepción?				
10	¿El laboratorio tiene un buen sistema de registro de pacientes?				
11	¿El personal demuestra experiencia en el área de toma de muestra?				
12	¿El sistema de entrega de los resultados es moderno y rápido?				
13	¿El personal le dio indicaciones claras en la receta?				
14	¿El personal está preparado para resolver un problema en su servicio cuando lo solicita?				
Dimensión: Entorno					
15	¿La ubicación del laboratorio es adecuada?				
16	¿Los instrumentos de asistencia es la adecuada?				
17	¿Le pareció cómodo los ambientes del servicio?				
18	¿La institución cuenta con equipos modernos?				
19	¿Los colaboradores solucionan las dificultades que tienen con el servicio?				
20	¿El personal sustituye otros materiales para brindarle un mejor servicio?				

Definición conceptual de las variables y dimensiones

Variable: Gestión pública

Wolff (2017) señala que la gestión pública comprende las diferentes actividades que facilitan los esfuerzos de un conjunto de personas, es decir, en la manera que intentan lograr los objetivos como las metas con la ayuda de los individuos y las cosas, a través de la demostración de las labores fundamentales como el control, planeación, organización y dirección.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Planeación

Para Lloyd y Aho (2020), es la base de todas las funciones administrativas la cual consiste en seleccionar misiones y objetivos para decidir sobre las acciones necesarias que se desea lograr, por lo cual se requiere tomar decisiones en cuanto tiempo y con qué recursos.

Dimensión 2: Organización

Según Davis (2021), se refiere a la realización de dónde se tomarán las decisiones y coordinaciones de una serie de actividades por parte de dos o más individuos, es decir, donde la estructura organizacional debe diseñarse para tener en claro el significado de las tareas y quien es responsable de los resultados, con la finalidad de alcanzar un fin en común.

Dimensión 3: Dirección

Para Vargas (2017), es considerada como el elemento vital para llevar a cabo las actividades planificadas, además se refiere a la influencia y persuasión que se ejerce por medio del liderazgo sobre los individuos para la consecución de los objetivos fijados; basado esto en la toma de decisiones usando modelos lógicos y también intuitivos de toma de decisiones.

Dimensión 4: Monitoreo

Según Arroyo y Carhuas (2018), es la medición, corrección y seguimiento del desempeño que demuestra cada individuo para garantizar que los objetivos de la institución y los planes diseñados para alcanzarlos.

Definición conceptual de las variables y dimensiones

Variable: Calidad de atención

Georgiadou y Maditinos (2017) aluden a la actividad o actividades que realiza un individuo con la plena intención de adquirir un impacto, un resultado o un desenlace específico, para tal explicación es la actividad con un motivo cognoscitivo; y el desenlace es el impacto o resultado de dicha actividad, sin embargo, en ella adicionalmente median diferentes especialistas con capacidad de colaborar u obstaculizar esta relación entre conducta y resultado.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Humana

Según Santos (2016), el factor o aspecto humano basado en la relación entre las personas que debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general, a fin de lograr un valor agregado.

Dimensión 2: Técnica

Berrío et al. (2017), lo define como la aplicación de la ciencia y de la tecnología en el manejo de un problema de una persona de forma que rinda el máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos. Asimismo, se requiere de un conocimiento profundo respecto a un determinado producto y/o servicio.

Dimensión 3: Entorno

Para Cegarra et al. (2018), es una representación de los recursos e infraestructura disponibles, y como estos pueden influir en menor o mayor medida en la elaboración de un producto y ofrecimiento de un servicio proporcionan una atención más confortable.



INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SAN BORJA

AUTORIZACION

Estimada, Lic. Enf. **YULY CEFERINA BARRETO POMA**

Por medio de la presente se le comunica que se ha evaluado su solicitud y cuenta con autorización para hacer uso de su instrumento para su proyecto de tesis. Dentro de nuestra institución, a trabajadores que laboran en el área administrativo como a usuarios cabe recalcar que la encuesta es para fines de estudio, manteniendo la finalidad y ética de la información.

Se expide la presente autorización a solicitud de la interesada.

Lima, 28 de Diciembre del 2021.



Firmado digitalmente por:
TOMAS GONZALES DE
PALOMINO Bizabeth Zulema FAU
20552196725 soft
Motivo: Doy fe
Fecha: 28/12/2021 10:27:28-0500

Esta es una copia impresa de un documento electrónico elaborado por el Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja, emitido por el Sistema de Firmas Electrónicas y generado en el marco de la Ley que garantiza el acceso a la información pública y el derecho de acceso a la información pública, en cumplimiento de la Ley N° 27962 - Ley de Promoción de la Transparencia y Acceso a la Información Pública - LIPA, y el Reglamento de la Ley N° 27962 - Reglamento de Promoción de la Transparencia y Acceso a la Información Pública - RIPA.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN PÚBLICA

N°	Dimensiones e Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observación
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Planeación							
1	¿Participa en programas de información de la institución?	✓		✓		✓		
2	¿La estrategia planteada por la institución ayuda en la atención?	✓		✓		✓		
3	¿Los objetivos planteados para el funcionamiento de la institución son pertinentes para la atención?	✓		✓		✓		
4	¿Los procedimientos de la institución están definidos para mejorar el trabajo y la acción del personal?	✓		✓		✓		
5	¿Los programas brindados por la institución son eficientes para el servicio?	✓		✓		✓		
	Dimensión: Organización							
6	¿Los trabajadores de la institución desempeñan eficientemente su trabajo?	✓		✓		✓		
7	¿La institución debe evaluar de manera constante a sus trabajadores?	✓		✓		✓		
8	¿La toma de decisiones de la institución es fundamental para el desarrollo de sus actividades?	✓		✓		✓		
9	¿Las sugerencias de usted son tomadas en cuenta por parte de la institución?	✓		✓		✓		
10	¿La estructura de la entidad está diseñada para crear un buen ambiente de servicio?	✓		✓		✓		
11	¿La estructura organizacional institucional está diseñada para mejorar la atención?	✓		✓		✓		
	Dimensión: Dirección							
12	¿La comunicación utilizada por los trabajadores hacia usted es la adecuada?	✓		✓		✓		
13	¿El jefe de la institución es el más comprometido con el cumplimiento de los propósitos establecidos?	✓		✓		✓		
14	¿Se identifica con instituto?	✓		✓		✓		
15	¿Los equipos de trabajo mantienen una comunicación constante?	✓		✓		✓		
16	¿Usted cómo usuario se siente motivado por la institución?	✓		✓		✓		
	Dimensión: Monitoreo							

17	¿La entidad cumple con las metas planteadas?	✓		✓		✓	
18	¿La institución lleva un control laboral para su mejora?	✓		✓		✓	
19	¿El jefe de la institución da seguimiento sobre el desempeño laboral?	✓		✓		✓	
20	¿La institución cuenta con medidas correctivas para mejorar la atención?	✓		✓		✓	
21	¿Los resultados obtenidos son informados en todo el nivel de la institución?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Salcedo Huamani, José Félix **DNI:** 41551010

Especialidad del validador: Doctor en educación

27 de diciembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	Dimensiones e Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observación
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Humana							
1	¿El personal de la institución respeta la atención preferencial?	✓		✓		✓		
2	¿El personal de la institución le brindaron confianza?	✓		✓		✓		
3	¿El personal respeta sus creencias?	✓		✓		✓		
4	¿El personal usa palabras fáciles de comprender?	✓		✓		✓		
5	¿Los colaboradores tratan de conocer sus intereses y necesidades?	✓		✓		✓		
6	¿La institución ofrece facilidades de pago?	✓		✓		✓		
7	¿La institución le brinda facilidad para cambiar el paquete del servicio por otro mejor?	✓		✓		✓		
8	¿Los colaboradores les orientan antes de hacerle el tratamiento?	✓		✓		✓		
	Dimensión: Técnica	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿El personal demuestra conocimiento en el área de recepción?	✓		✓		✓		
10	¿El laboratorio tiene un buen sistema de registro de pacientes?	✓		✓		✓		
11	¿El personal demuestra experiencia en el área de toma de muestra?	✓		✓		✓		
12	¿El sistema de entrega de los resultados es moderno y rápido?	✓		✓		✓		
13	¿El personal le dio indicaciones claras en la receta?	✓		✓		✓		

14	¿El personal está preparado para resolver un problema en su servicio cuando lo solicita?	✓		✓		✓	
	Dimensión: Entorno	Si	No	Si	No	Si	No
15	¿La ubicación del laboratorio es adecuada?	✓		✓		✓	
16	¿Los instrumentos de asistencia es la adecuada?	✓		✓		✓	
17	¿Le pareció cómodo los ambientes del servicio?	✓		✓		✓	
18	¿La institución cuenta con equipos modernos?	✓		✓		✓	
19	¿Los colaboradores solucionan las dificultades que tienen con el servicio?	✓		✓		✓	
20	¿El personal sustituye otros materiales para brindarle un mejor servicio?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Salcedo Huamaní, José Félix **DNI:** 41551010

Especialidad del validador: Doctor en educación

27 de diciembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN PÚBLICA

N°	Dimensiones e Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observación
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión: Planeación								
1	¿Participa en programas de información de la institución?	✓		✓		✓		
2	¿La estrategia planteada por la institución ayuda en la atención?	✓		✓		✓		
3	¿Los objetivos planteados para el funcionamiento de la institución son pertinentes para la atención?	✓		✓		✓		
4	¿Los procedimientos de la institución están definidos para mejorar el trabajo y la acción del personal?	✓		✓		✓		
5	¿Los programas brindados por la institución son eficientes para el servicio?	✓		✓		✓		
Dimensión: Organización								
6	¿Los trabajadores de la institución desempeñan eficientemente su trabajo?	✓		✓		✓		
7	¿La institución debe evaluar de manera constante a sus trabajadores?	✓		✓		✓		
8	¿La toma de decisiones de la institución es fundamental para el desarrollo de sus actividades?	✓		✓		✓		
9	¿Las sugerencias de usted son tomadas en cuenta por parte de la institución?	✓		✓		✓		
10	¿La estructura de la entidad está diseñada para crear un buen ambiente de servicio?	✓		✓		✓		
11	¿La estructura organizacional institucional está diseñada para mejorar la atención?	✓		✓		✓		
Dimensión: Dirección								
12	¿La comunicación utilizada por los trabajadores hacia usted es la adecuada?	✓		✓		✓		
13	¿El jefe de la institución es el más comprometido con el cumplimiento de los propósitos establecidos?	✓		✓		✓		
14	¿Se identifica con instituto?	✓		✓		✓		
15	¿Los equipos de trabajo mantienen una comunicación constante?	✓		✓		✓		
16	¿Usted cómo usuario se siente motivado por la institución?	✓		✓		✓		
Dimensión: Monitoreo								
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	

17	¿La entidad cumple con las metas planteadas?	✓		✓		✓	
18	¿La institución lleva un control laboral para su mejora?	✓		✓		✓	
19	¿El jefe de la institución da seguimiento sobre el desempeño laboral?	✓		✓		✓	
20	¿La institución cuenta con medidas correctivas para mejorar la atención?	✓		✓		✓	
21	¿Los resultados obtenidos son informados en todo el nivel de la institución?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Salcedo Huamani, María Eugenia **DNI:** 41667239

Especialidad del validador: Doctora en educación

27 de diciembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	Dimensiones e Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observación
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Humana							
1	¿El personal de la institución respeta la atención preferencial?	✓		✓		✓		
2	¿El personal de la institución le brindaron confianza?	✓		✓		✓		
3	¿El personal respeta sus creencias?	✓		✓		✓		
4	¿El personal usa palabras fáciles de comprender?	✓		✓		✓		
5	¿Los colaboradores tratan de conocer sus intereses y necesidades?	✓		✓		✓		
6	¿La institución ofrece facilidades de pago?	✓		✓		✓		
7	¿La institución le brinda facilidad para cambiar el paquete del servicio por otro mejor?	✓		✓		✓		
8	¿Los colaboradores les orientan antes de hacerle el tratamiento?	✓		✓		✓		
	Dimensión: Técnica	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿El personal demuestra conocimiento en el área de recepción?	✓		✓		✓		
10	¿El laboratorio tiene un buen sistema de registro de pacientes?	✓		✓		✓		
11	¿El personal demuestra experiencia en el área de toma de muestra?	✓		✓		✓		
12	¿El sistema de entrega de los resultados es moderno y rápido?	✓		✓		✓		
13	¿El personal le dio indicaciones claras en la receta?	✓		✓		✓		

14	¿El personal está preparado para resolver un problema en su servicio cuando lo solicita?	✓		✓		✓		
	Dimensión: Entorno	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿La ubicación del laboratorio es adecuada?	✓		✓		✓		
16	¿Los instrumentos de asistencia es la adecuada?	✓		✓		✓		
17	¿Le pareció cómodo los ambientes del servicio?	✓		✓		✓		
18	¿La institución cuenta con equipos modernos?	✓		✓		✓		
19	¿Los colaboradores solucionan las dificultades que tienen con el servicio?	✓		✓		✓		
20	¿El personal sustituye otros materiales para brindarle un mejor servicio?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Salcedo Huamani, María Eugenia **DNI:** 41667239

Especialidad del validador: Doctora en educación

27 de diciembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN PÚBLICA

N°	Dimensiones e Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observación
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión: Planeación								
1	¿Participa en programas de información de la institución?	✓		✓		✓		
2	¿La estrategia planteada por la institución ayuda en la atención?	✓		✓		✓		
3	¿Los objetivos planteados para el funcionamiento de la institución son pertinentes para la atención?	✓		✓		✓		
4	¿Los procedimientos de la institución están definidos para mejorar el trabajo y la acción del personal?	✓		✓		✓		
5	¿Los programas brindados por la institución son eficientes para el servicio?	✓		✓		✓		
Dimensión: Organización								
6	¿Los trabajadores de la institución desempeñan eficientemente su trabajo?	✓		✓		✓		
7	¿La institución debe evaluar de manera constante a sus trabajadores?	✓		✓		✓		
8	¿La toma de decisiones de la institución es fundamental para el desarrollo de sus actividades?	✓		✓		✓		
9	¿Las sugerencias de usted son tomadas en cuenta por parte de la institución?	✓		✓		✓		
10	¿La estructura de la entidad está diseñada para crear un buen ambiente de servicio?	✓		✓		✓		
11	¿La estructura organizacional institucional está diseñada para mejorar la atención?	✓		✓		✓		
Dimensión: Dirección								
12	¿La comunicación utilizada por los trabajadores hacia usted es la adecuada?	✓		✓		✓		
13	¿El jefe de la institución es el más comprometido con el cumplimiento de los propósitos establecidos?	✓		✓		✓		
14	¿Se identifica con instituto?	✓		✓		✓		
15	¿Los equipos de trabajo mantienen una comunicación constante?	✓		✓		✓		
16	¿Usted cómo usuario se siente motivado por la institución?	✓		✓		✓		
Dimensión: Monitoreo								
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	

17	¿La entidad cumple con las metas planteadas?	✓		✓		✓	
18	¿La institución lleva un control laboral para su mejora?	✓		✓		✓	
19	¿El jefe de la institución da seguimiento sobre el desempeño laboral?	✓		✓		✓	
20	¿La institución cuenta con medidas correctivas para mejorar la atención?	✓		✓		✓	
21	¿Los resultados obtenidos son informados en todo el nivel de la institución?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Peñaranda Calle, Cesar Augusto **DNI:** 40028820

Especialidad del validador: Doctor en educación

27 de diciembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	Dimensiones e Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observación
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Humana							
1	¿El personal de la institución respeta la atención preferencial?	✓		✓		✓		
2	¿El personal de la institución le brindaron confianza?	✓		✓		✓		
3	¿El personal respeta sus creencias?	✓		✓		✓		
4	¿El personal usa palabras fáciles de comprender?	✓		✓		✓		
5	¿Los colaboradores tratan de conocer sus intereses y necesidades?	✓		✓		✓		
6	¿La institución ofrece facilidades de pago?	✓		✓		✓		
7	¿La institución le brinda facilidad para cambiar el paquete del servicio por otro mejor?	✓		✓		✓		
8	¿Los colaboradores les orientan antes de hacerle el tratamiento?	✓		✓		✓		
	Dimensión: Técnica	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿El personal demuestra conocimiento en el área de recepción?	✓		✓		✓		
10	¿El laboratorio tiene un buen sistema de registro de pacientes?	✓		✓		✓		
11	¿El personal demuestra experiencia en el área de toma de muestra?	✓		✓		✓		
12	¿El sistema de entrega de los resultados es moderno y rápido?	✓		✓		✓		
13	¿El personal le dio indicaciones claras en la receta?	✓		✓		✓		

14	¿El personal está preparado para resolver un problema en su servicio cuando lo solicita?	✓		✓		✓		
	Dimensión: Entorno	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿La ubicación del laboratorio es adecuada?	✓		✓		✓		
16	¿Los instrumentos de asistencia es la adecuada?	✓		✓		✓		
17	¿Le pareció cómodo los ambientes del servicio?	✓		✓		✓		
18	¿La institución cuenta con equipos modernos?	✓		✓		✓		
19	¿Los colaboradores solucionan las dificultades que tienen con el servicio?	✓		✓		✓		
20	¿El personal sustituye otros materiales para brindarle un mejor servicio?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Peñaranda Calle, Cesar Augusto **DNI:** 40028820

Especialidad del validador: Doctor en educación

27 de diciembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



Firma del Experto Informante

E93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
E94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
E95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
E96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
E97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
E98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
E99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
E100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
E101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
E102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	75
E103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	77
E104	4	4	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	76
E105	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	3	2	2	4	3	4	3	73
E106	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	84
E107	3	3	3	3	3	4	5	5	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	78
E108	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	69
E109	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	67
E110	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	71
E111	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	3	2	2	4	3	4	3	68
E112	3	3	3	3	3	4	4	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	79
E113	3	3	3	3	3	4	5	5	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	74
E114	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	72
E115	3	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	71
E116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	3	3	4	3	3	78
E117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	82
E118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	79
E119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	82
E120	4	4	4	4	4	3	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	78
E121	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	65
E122	3	3	3	3	3	4	4	5	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	69
E123	3	3	3	3	3	4	5	5	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	70
E124	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	67

E125	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	70
E126	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	65
E127	3	3	3	3	3	4	4	5	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	69
E128	3	3	3	3	3	4	5	5	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	70
E129	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	72
E130	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	66
E131	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	4	4	4	5	3	2	4	4	4	4	4	76
E132	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	71
E133	3	3	3	3	3	4	4	5	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	73
E134	3	3	3	3	3	4	5	5	2	4	4	3	3	5	3	4	3	4	3	4	3	74
E135	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	69
E136	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	65
E137	3	3	3	3	3	4	4	5	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	69
E138	3	3	3	3	3	4	5	5	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	71
E139	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	77
E140	3	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	74
E141	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	72
E142	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	93
E143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	79
E144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
E145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	80
E146	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	70
E147	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	73
E148	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	70
E149	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	3	2	4	4	4	4	4	72
E150	3	3	3	3	3	4	4	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	79
E151	3	3	3	3	3	4	5	5	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	77
E152	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	4	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	71
E153	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64
E154	3	3	3	3	3	4	4	5	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	69
E155	3	3	3	3	3	4	5	5	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	70
E156	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	78

E253	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
E254	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
E255	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
E256	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
E257	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
E258	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
E259	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
E260	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
E261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
E262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
E263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
E264	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69
E265	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
E266	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	82
E267	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	71
E268	3	3	3	3	3	4	4	5	2	4	4	4	4	5	3	2	4	4	5	3	2	74	
E269	2	3	3	3	3	3	5	5	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	79	
E270	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	79
E271	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	3	3	5	3	4	3	3	4	3	3	77	
E272	3	3	3	3	3	4	5	5	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	71	
E273	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	4	3	4	3	65	
E274	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	94	
E275	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	
E276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	80	
E277	4	4	4	4	4	3	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	74	
E278	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	68	
E279	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	75	
E280	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	5	3	2	4	4	4	4	4	82	
E281	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	82	
E282	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	79	
E283	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	3	3	4	3	78	
E284	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	76	

E285	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	80
E286	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
E287	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
E288	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	80
E289	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	80
E290	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	81
E291	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	70
E292	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	72
E293	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	80
E294	4	4	4	4	4	3	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	74
E295	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	73
E296	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	70
E297	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	3	2	4	4	4	4	4	72
E298	3	3	3	3	3	4	4	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	79
E299	3	3	3	3	3	4	5	5	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	77
E300	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	69
E301	3	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69
VARIANZA	0.423	0.282	0.292	0.309	0.294	0.154	0.238	0.174	0.488	0.164	0.073	0.331	0.242	0.369	0.29	0.362	0.403	0.185	0.233	0.211	0.252	
SUMATORIA DE VARIANZAS	5.770																					
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	43.221																					

α	Coficiente de confiabilidad del cuestionario	0.91
K	Número de ítems del instrumento	21
S²	Sumatoria de las varianzas de los ítems	5.770
ΣS_i^2	Varianza total del instrumento	43.221

RANGO
0.53 a menos
0.54 a 0.59
0.60 a 0.65
0.66 a 0.65
0.72 a 0.99
1

E99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E104	4	4	4	4	4	3	5	5	3	5	5	3	3	4	3	5	5	3	3	4	79
E105	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	68
E106	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	4	4	4	4	5	2	4	4	79
E107	3	3	4	3	4	3	3	3	4	5	5	2	4	4	4	5	5	2	4	4	74
E108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	4	3	5	5	3	3	4	70
E109	5	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	69
E110	5	4	5	3	3	4	4	5	3	5	5	3	3	4	3	5	5	3	3	4	79
E111	4	4	4	4	5	5	2	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	71
E112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	5	2	4	4	78
E113	5	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	2	4	4	4	5	5	2	4	4	78
E114	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	68
E115	3	3	3	3	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	76
E116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E120	4	4	4	4	4	3	5	5	3	5	5	3	3	4	3	5	5	3	3	4	79
E121	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	63
E122	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	2	4	4	4	4	5	2	4	4	74
E123	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	2	4	4	4	5	5	2	4	4	77
E124	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	68
E125	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	3	3	4	3	5	5	3	3	4	74
E126	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	63
E127	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	2	4	4	4	4	5	2	4	4	74
E128	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	2	4	4	4	5	5	2	4	4	77
E129	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	3	3	4	3	5	5	3	3	4	74
E130	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	63
E131	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	3	3	4	3	5	5	3	3	4	74
E132	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	63

E133	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	2	4	4	4	4	5	2	4	4	74
E134	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	2	4	4	4	5	5	2	4	4	77
E135	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	3	3	4	3	5	5	3	3	4	74
E136	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	63
E137	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	2	4	4	4	4	5	2	4	4	74
E138	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	2	4	4	4	5	5	2	4	4	77
E139	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	73
E140	3	3	3	3	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	76
E141	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
E142	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
E143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E146	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
E147	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
E148	3	3	3	3	3	3	5	5	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	60
E149	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	77
E150	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64
E151	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
E152	3	3	3	3	3	3	5	5	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	60
E153	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	77
E154	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	82
E155	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	75
E156	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	77
E157	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64
E158	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
E159	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
E160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E161	4	4	4	4	4	3	5	5	3	5	5	3	3	4	3	5	5	3	3	4	79
E162	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	63
E163	2	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	2	4	4	4	4	5	2	4	4	73
E164	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	2	4	4	4	5	5	2	4	4	87
E165	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	73
E166	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	81

E167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E168	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
E169	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
E170	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
E171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E174	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
E175	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
E176	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
E177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E178	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
E179	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
E180	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
E181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E184	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
E185	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
E186	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
E187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E189	4	4	4	4	4	3	5	5	3	5	5	3	3	4	3	5	5	3	3	4	79
E190	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	68
E191	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	2	4	4	4	4	5	2	4	4	74
E192	2	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	2	4	4	3	3	3	3	3	3	70
E193	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	75
E194	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	75
E195	4	4	4	4	4	3	5	5	3	5	5	3	3	4	5	5	5	5	4	4	84
E196	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	75
E197	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E198	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	77
E199	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	64
E200	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	86

E235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E239	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E240	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E242	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E246	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E248	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E249	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E250	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E251	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E252	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E253	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E254	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E255	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E256	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E257	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E258	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E259	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E260	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E262	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
E263	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
E264	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
E265	5	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
E266	3	3	4	3	4	3	3	3	3	5	5	3	3	4	3	5	5	3	3	4	72
E267	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	62
E268	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5	2	4	4	4	4	5	2	4	4	77

E269	5	4	5	3	3	4	4	5	3	5	5	3	3	4	3	5	5	3	3	4	79
E270	4	4	4	4	5	5	2	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70
E271	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	3	3	3	3	3	3	73
E272	5	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	2	4	4	3	3	3	3	3	3	72
E273	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	75
E274	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	88
E275	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E277	4	4	4	4	4	3	5	5	3	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	74
E278	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	63
E279	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	4	4	4	4	5	2	4	4	79
E280	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	2	4	4	4	5	5	2	4	4	82
E281	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	73
E282	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	81
E283	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E284	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E285	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E286	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E287	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E288	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E289	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E290	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E291	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
E292	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
E293	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
E294	5	4	5	3	3	4	4	5	3	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	74
E295	4	4	4	4	5	5	2	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70
E296	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	73
E297	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	77
E298	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5	75
E299	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	77
E300	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	71
E301	3	3	3	3	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	70
VARIANZA	0.391	0.239	0.264	0.28	0.278	0.197	0.318	0.216	0.31	0.256	0.222	0.465	0.186	0.141	0.279	0.258	0.242	0.41	0.202	0.173	

SUMATORIA DE VARIANZAS	5.327
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	33.009

α	Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	0.88
K	Número de ítems del instrumento	20
S_i^2	Sumatoria de las varianzas de los ítems	5.327
ΣS_i^2	Varianza total del instrumento	33.009

RANGO
0.53 a menos
0.54 a 0.59
0.60 a 0.65
0.66 a 0.65
0.72 a 0.99
1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SORIA PEREZ YOLANDA FELICITAS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión pública y calidad de atención a los usuarios en una entidad pública de salud, San Borja-2021", cuyo autor es BARRETO POMA YULY CEFERINA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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, 12 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SORIA PEREZ YOLANDA FELICITAS DNI: 10590428 ORCID 0000-0002-1171-4768	Firmado digitalmente por: YSORIA el 13-01-2022 17:15:46

Código documento Trilce: TRI - 0268966