



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN PÚBLICA**

Procedimientos administrativos y valor público en la gestión de servicios de salud en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz – 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Pimentel Moreno, Edgar ([orcid.org/0000-0002-7151-0433](https://orcid.org/0000-0002-7151-0433))

**ASESOR:**

Mg. Castilla Barraza, Jaime Gabriel ([orcid.org/0000-0001-8234-944](https://orcid.org/0000-0001-8234-944))

**CO-ASESOR**

Mg. Jaramillo Ostos, Dennis Fernando ([orcid.org/0000-0003-0432-7855](https://orcid.org/0000-0003-0432-7855))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA-PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A mi madre, por su gran esfuerzo y sacrificio, a mi esposa e hija por su comprensión y apoyo en todo momento para poder seguir estudiando y adquiriendo conocimientos como profesional del Derecho, y ahora en este proyecto para poder culminar esta Maestría.

### **Agradecimiento**

Gracias a Dios por la vida y la salud en tiempos muy difíciles que hemos pasado, a pesar de todo siempre he mantenido la fe y la esperanza para seguir adelante en el camino de esta vida. A mis docentes de esta maestría y en especial a aquellos que han permitido cristalizar este proyecto.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	7
III. METODOLOGÍA .....	40
3.1. Tipo y Diseño de investigación.....	40
3.2. Variables y operacionalización.....	42
3.3. Población, muestra y muestreo .....	44
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	46
3.5. Procedimientos .....	49
3.6. Método de análisis de datos .....	50
3.7. Aspectos éticos .....	50
IV. RESULTADOS .....	52
V. DISCUSIÓN.....	67
VI. CONCLUSIONES .....	71
VII. RECOMENDACIONES .....	72
REFERENCIAS.....	73
ANEXOS.	

## Índice de tablas

Pág.

Tabla 1 Nivel de frecuencia y porcentaje de la variable 1: Procedimientos Administrativos. ....	52
Tabla 2 Nivel de frecuencia y porcentaje de la variable de las dimensiones de la variable 1: Procedimientos Administrativos .....	53
Tabla 3 Nivel de frecuencia y porcentaje de la variable 2: Valor público en la gestión de servicios de salud .....	53
Tabla 4 Nivel de frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable 2: Valor público en la gestión de servicios de salud .....	54
Tabla 5 Tabla cruzada de las variables procedimientos administrativos y valor público en la gestión de servicio de salud .....	55
Tabla 6 Correlación de Rho Spearman entre las variables procedimientos administrativos y valor público en la gestión de servicios de salud .....	56
Tabla 7 Correlación de Rho Spearman entre las dimensiones actuaciones administrativas y legitimidad del valor público .....	57
Tabla 8 Correlación de Rho Spearman entre las dimensiones normas Administrativas y constitucionales y la confianza de los ciudadanos en el valor de los servicios .....	58
Tabla 9 Correlación de Rho Spearman entre las dimensiones decisiones de la administración y uso personal de los servicios de salud. ....	59

## Resumen

La elección del tema de investigación está enmarcada en la función del servicio público, principalmente desde el área administrativa en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, en donde se tiene que brindar el soporte necesario para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales. La presente tiene como objetivo general determinar de qué manera los procedimientos administrativos se relacionan con el valor público en la gestión de servicios de salud en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz -2021. El tipo de investigación es básica se encuadró hacia un estudio descriptivo, explicativo y correlacional, bajo un enfoque cuantitativo, el diseño que se utilizó es no experimental. La población ha sido de carácter finita, obteniendo un total de 100 personas de las áreas administrativas. En cuanto a la recolección de datos se trabajó a través de un cuestionario, cuyos resultados se han procesado a través de software estadístico *SPSS*, obteniendo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,542. En cuanto a las conclusiones se ha enfocado con antecedentes de investigaciones y la teoría, lo que servirá de insumo para la implementación en la gestión de los procesos administrativos. La investigación se realizó en el distrito de Puente Piedra.

Palabras clave: Teoría administrativa, salud de las personas, entidad pública, instrumentos de gestión, políticas públicas.

## **Abstract**

The choice of the research topic is framed in the function of public service, mainly from the administrative area in the Carlos Lanfranco La Hoz Hospital, where it has to provide the necessary support for the fulfillment of institutional objectives and goals. The general objective of this study is to determine how administrative procedures are related to public value in the management of health services at the Carlos Lanfranco La Hoz Hospital -2021. The type of research is basic and is framed towards a descriptive, explanatory and correlational study, under a quantitative approach, the design used is non-experimental. The population was of a finite nature, obtaining a total of 100 people from the administrative areas. As for data collection, a questionnaire was used, the results of which were processed through SPSS statistical software, obtaining a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.542. As for the conclusions, they were based on research and theory, which will serve as input for implementation in the management of administrative processes. The research was conducted in the district of Puente Piedra.

Keywords: Administrative theory, people's health, public entity, management tools, public politics.

## I. INTRODUCCIÓN

Los procedimientos administrativos, como se le conoce en la doctrina, parten de una concepción de carácter general, es decir desde una perspectiva muy amplia como una consecución o etapas de actos o estadios que dentro de un proceso transcurren de manera progresiva, ello con la finalidad de poder arribar a una decisión administrativa o de estado, por lo que en la teoría destaca únicamente la percepción que conceptualmente consiste en un componente de conjunto de actos que viene a formar un proceso y su contexto interno y las derivaciones y consecuencias jurídicas que son propias de estos procedimientos. Según Barnes (2021), entender el progreso del procedimiento administrativo a nivel global ha sido con una visión de seguir el desarrollo y evolución teórica de los hechos y acontecimientos y ello justamente responde a la elasticidad y a las circunstancias de las épocas, es por ello que para comprender esta función dentro de un marco jurídico tenemos que acudir a la dogmática y la filosofía para poder entender y esbozar las nuevas tendencias de la teoría administrativa.

Según la OPS (2020) a nivel mundial el valor de la salud pública abarca una amplia gama de actividades en todo el mundo que tienen como objetivo abordar las necesidades y los problemas de salud colectiva y sus causas. Su objetivo no es solo garantizar la provisión de bienes y servicios públicos esenciales para proteger la salud de la comunidad y de las personas, sino también abordar aspectos determinantes como los sociales, económicos y geográficos para que a través de ellos definir criterios y parámetros para fortalecer y reformar los sistemas de salud. Sin embargo, reconocer y lograr aportes a la salud pública no es tarea fácil.

En lo respecta al valor de los servicios de salud, se entiende a este como un pilar importante de la gestión pública, es decir que en este enfoque debemos entender todo aquel valor que las personas, ciudadanos, usuarios internos y externos le dan a este servicio, además de la calidad oportunidad y tiempo, sobre el tema en el plano latinoamericano la OPS (2019) estableció que sobre los problemas de calidad en la región de las américas existe la necesidad de cambiar el enfoque de la calidad de los servicios de salud para avanzar hacia enfoque general de la región,



señalaron a la fragmentación como los desafíos más importantes, bajo una óptica cualitativa, la mayoría de los programas verticales a expensas de un enfoque integral y sistemático.

En ese sentido es importante que para la generación de las políticas públicas se tenga en consideración la planificación, y a través de estos dos eslabones, tanto el procedimiento como la gestión de salud coadyuven entre sí para otorgar un servicio de calidad aunado de otros procesos en la gestión pública. En el ámbito nacional, el Ministerio de Salud (2020), sostuvo que la problemática de la salud tiene que ser visto desde diferentes frentes, principalmente por las características de socio demográficas que tiene el Perú, que prácticamente establece un divisionismo en el respecto de los procedimientos administrativos que obliga a desarrollar una agenda de carácter sostenible a través de los gobiernos, para los cuales al 2030 y que dichas metas tienen una estrecha relación con el valor de la salud que es el rol fundamental del Ministerio.

Para la generación de las políticas públicas es importante la planificación, y a través de estos dos eslabones de la administración empujen a otros sistemas en la gestión pública. Así, los procedimientos administrativos constituyen un apalancamiento muy importante en el desarrollo de la eficacia en la gestión pública y a través de ello crear un valor público a los usuarios internos y externos de la Entidad. En el plano local, el Instituto de Gobierno y Gestión Pública (2019), realizó un estudio en el Hospital José Hernán Soto Cadenillas, que es un centro de mayor influencia de tres provincias en la ciudad de Cajamarca, en la cual se estableció una deficiencia en los procesos tanto administrativos como asistenciales, y aun cuando se han realizado acciones administrativas en dicha investigación se tuvo como datos relevantes que la mayoría estuvo en desacuerdo con la forma en que se realizan los procesos administrativos del hospital, una menor proporción indicaron su desacuerdo con la calidad de la atención hospitalaria, pero una proporción que supera a las anteriores manifestó que le es indiferente.

En lo referente a la realidad problemática, a través de las evaluaciones permanentes y los constantes monitoreos nos permite identificar las falencias y

errores y poder realizar los cambios necesarios con el objetivo de mejorar los procedimientos administrativos, debido a que es necesario reforzar el conocimiento técnico y profesional de los servidores para que esté acorde con su línea de actividad puedan asesorar y emitir los informes, planes, documentos de gestión y otros, desde la perspectiva que comprende la dogmática del derecho administrativo, y de esa manera se contribuya con ampliar las expectativas del derecho a la atención de la salud de usuarios externo y de otro lado se emitan las decisiones administrativas orientadas bajo la fuente del derecho, la doctrina y la jurisprudencia cuando se trata de pronunciamiento sobre el derecho laboral público.

El Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, es un Hospital Nivel II-2, través de la Resolución Directoral N° 160-2019-MINSA/DIRIS-LN/6 del 28 de noviembre del 2019, que tiene como uno de sus objetivos principales satisfacer las necesidades de salud, brinda una atención total en el ámbito ambulatorio y hospitalización, enfocada a la rehabilitación y recuperación de la salud en la población de la jurisdicción, brinda también los servicios en consultorios externos, hospitalización, servicio de emergencia, centro de obstetricia, centro quirúrgico, cuidados críticos, UCI, patología clínica, nutrición, diagnóstico de imágenes, medicina de rehabilitación.

El procedimiento Administrativo, como parte del derecho involucra la formación de funciones y labores asignadas a cada encargado de área en la que se encuentre estructurada una organización, con las determinaciones precisas y claras en el tratamiento de un tema en específico por tratarse de un área funcional categorizada para un propósito en la organización. Es en este contexto, la necesidad de realizar esta investigación está orientado en el sentido que se tratan de temas que están relacionados entre sí y que se enfocan desde dos perspectivas, en aquello que concierne en mayor medida a la administración y en segundo lugar como través de ellos se puedan establecer los mecanismos para procurar un valor en la gestión de los servicios de salud.

En cuanto al formulación del problema de investigación, se tuvo como problema general: ¿De qué manera se relacionan los procedimientos administrativos y el valor público en la gestión de servicios de salud en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz -

2021?. Se plantea como problema específicos: (i) ¿De qué manera las actuaciones administrativas se relacionan con la legitimidad del valor público en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?, en esa misma línea tenemos como problema específico, (ii) ¿De qué manera las normas administrativas y constitucionales se relaciona con la confianza de los ciudadanos en el valor de los servicios en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz? y como problema específico (iii) ¿De qué manera las decisiones de la administración se relacionan con el uso personal de los servicios de salud en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?

En lo referente a la justificación de la investigación, se tiene que en la parte teórica se pretende contribuir con el conocimiento de los temas sobre los procedimientos administrativos a la entidad, toda vez que se advierten la inexistencia de capacidades técnicas y profesionales en los servidores administrativos, en ese sentido este estudio contribuirá con la literatura necesaria para el adecuado rol y funciones que se tenga en desempeñar en la formulación y asesoramiento de los instrumentos de gestión, para que los mismos desencadenen en un prestación en el valor de la gestión de servicios de salud.

Asimismo, como justificación práctica, se tiene en consideración que los resultados que aporte la presente investigación deben servir para mejorar los lineamientos de los procesos con los cuales hasta ahora se viene formulando, por cuanto estos se elaboran bajo el fiel reflejo de los anteriores años, es decir se elaboran para bajo la óptica de los históricos, sin tener otra fuente o insumo que permita modernizar la gestión d salud, es por ello que la presente investigación está orientada a perfilar adecuadamente los procedimientos en la gestión de salud como parte fundamental de una organización pública, y lo imperativo que significa mejorar e innovar los procesos implementados.

Por el lado de la justificación metodológica, teniéndose en consideración que se trata de una investigación cuantitativa, está enfocada en una serie de procedimientos y pasos que no puedan llevar al cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación, este enfoque nos permitirá llegar a un acercamiento para la comprobación de las hipótesis, con la finalidad de determinar la correlación que existe entre las variables propuestas, en sentido de establecer cómo es que los

procedimientos administrativos se relacionan directamente con el valor público en la gestión de servicios en salud. Luego de este análisis, se pudo llegar a las conclusiones de la investigación y se plantearon las recomendaciones pertinentes. De la misma manera, este estudio puede ser abordado como punto de partida para otras investigaciones en donde se aborde la misma problemática.

Respecto a los objetivos, se tuvo como objetivo general: Determinar de qué manera se relacionan los procedimientos administrativos y el valor público en la gestión de servicios de salud en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz -2021. En esa línea, se abordaron los objetivos específicos: (i) Determinar de qué manera las actuaciones administrativas se relacionan con la legitimidad del valor público en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz; (ii) Determinar de qué manera las normas administrativas y constitucionales se relaciona con la confianza de los ciudadanos en el valor de los servicios en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz; (iii) Determinar de qué manera las decisiones de la administración se relacionan con el uso personal de los servicios de salud en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

Asimismo, como hipótesis de la investigación, se formuló como hipótesis general: Los procedimientos administrativos se relacionan con el valor público en la gestión de servicios de salud en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz -2021. De cara a las hipótesis específicas: H.E.1. Las actuaciones administrativas se relacionan con la legitimidad del valor público en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz; H.E.2. Las normas administrativas y constitucionales se relacionan con la confianza de los ciudadanos en el valor de los servicios en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz; y como H.E.3. Las decisiones de la administración se relacionan con el uso personal de los servicios de salud en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

## II. MARCO TEÓRICO.

En el plano nacional, Pando (2019), en un estudio relacionado con la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio usuario externo en el Hospital de Essalud, Cajamarca, menciona que, el trabajo de investigación se propone como objetivo determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del usuario externo en el Hospital de Essalud, que está ubicado en el departamento de Cajamarca, el estudio es de tipo correlacional, no experimental y siendo el diseño transversal. Las técnicas que se han utilizado para recopilar datos en a investigación fue la observación, las encuestas y el análisis de documentos; la muestra se aplicó sobre los usuarios externos. Teniendo como resultados que, en los que se refiere a la gestión administrativa el 54% considera que es ineficiente, el 27% cree que es aceptable y solamente el 19% considera que es eficiente, concluyéndose que en la parte estadística hay una correlación que representa ,537, considerada positiva y moderada.

Igualmente, para Montoya (2017), en el desarrollo una investigación estudio sobre las actuaciones administrativas y la legitimidad del valor en la gestión administrativa de la salud, tuvo como establecer una relación entre ambas variables, debido a ello se ha planteado una hipótesis en el sentido si existe una relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. El método que se ha utilizado en la investigación es cuantitativo, de tipo descriptivo, correlacional y de corte transversal no experimental. La muestra en la investigación es no probabilística. Se tuvo como resultados que sobre las actuaciones de la gestión es aceptable en un 85% en un nivel alto, porque de manera inadecuada se presentan los diseños y procedimientos, lo cual de alguna manera impide poder lograr los objetivos trazados, de igual manera un 80.40% indicó un nivel regular en legitimidad en el valor de la gestión administrativa y el 5% no está informado de estos temas, concluyéndose que se hay una significancia estadística de .001 y un valor correlacional de ,445.

También para Riega (2020), en un estudio sobre la aplicación de la gestión en los servicios y la calidad del servicio en un hospital de Lima, el objetivo ha sido establecer la relación de la gestión y la calidad administrativa en los servicios de salud y dentro de ello se ha orientado la investigación hacia un enfoque cuantitativo,

en cuanto al tipo de investigación ha sido no experimental, diseño descriptivo correlacional. Sobre la muestra se ha aplicado a 76 trabajadores del hospital; asimismo para 63.2% de los entrevistados la comunicación no se lleva a cabo eficientemente, mientras que para el 56,6%, no están de acuerdo con las políticas públicas que se ha implementado en el hospital. De otro lado Según el 65,8% han sostenido que las actividades programáticas no están bien diseñadas ni consultadas. Del mismo modo para un 51,3%, la distribución, perfiles y capacidades del personal, no es la más idónea. Concluyéndose que para el 64,5%, los cambios y decisiones de gestión en la manera forma de decisiones estructuradas y no son aceptados por universalidad del personal.

Además para Delgado (2021), en un estudio sobre la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio de salud, el objetivo el explicar de qué manera se relaciona dichas variables con los administrados en el 2020, la metodología es explicativa, el diseño transversal, correlacional, se ha tenido en consideración una muestra de 45, se tuvo una muestra paramétrica de los administrados, servidores o personas, aplicando la técnica del cuestionario tenido en consideración los aspectos que inciden o impactan en la salud; Teniendo como resultados que, que la satisfacción de los usuarios es de nivel es de nivel regular en un 30%, que la calidad del servicio es regular en un 40%, el 20% desconoce de los servicios de salud, y el 10% considera deficiente, concluyéndose que en el análisis de significancia estadística es de  $p= 0.01$ , existiendo correlación entre las variables.

Asimismo, para Soto (2022), en un estudio sobre la gestión y el valor público en Andahuaylas, sostiene que, en esta investigación se ha tenido como objeto determinar la incidencia que existe entre el valor público en la gestión municipal, la metodología ha sido de tipo cuantitativo, en cuanto al diseño de la investigación ha sido no experimental y correlacional. Se ha tenido como resultados que en cuanto a la variable de la Gestión Municipal y la variable del valor público se ha obtenido un valor de Rho de 0,060 (valor de  $p=0,410$ ); de manera que, en el presente estudio se ha concluido la existencia una relación de significancia, además que, la dimensión organización ha tenido una relación no significativa, esto es la no existencia de una correlación de las variables, de otro lado con relación a la dimensión control la

relación es no significativa, no existiendo una correlación entre las dimensiones de la variable valor público y la dimensión control.

Gonzales et al (2018) en un estudio sobre el valor de la calidad de los servicios de salud, sostiene que las investigaciones sobre estos temas reside su importancia espacial sobre los servicios médicos que viene siendo de un interés relevante para los profesionales de la salud, para los investigadores, y los gobiernos en todo el mundo, atendiendo que la calidad y el valor son conceptos separados, tiene como objetivo general analizar la gestión de salud y la seguridad en la calidad de los servicios, es una investigación cuantitativa, no experimental, exploratoria y documental, sobre la base del análisis de los datos; y ha tenido como resultados que el enfoque que se tenga sobre la gestión en la calidad del servicio de salud se traslada a una gestión en la calidad y la seguridad de los usuarios, bajo un enfoque de minimizar los riesgos potenciales y hacer más proactiva una gestión, concluyendo que el nivel de relación de las variables planteadas a nivel estadístico con  $p=0.00$

De otro lado, Camacho (2020), en la investigación relacionado con la transparencia y el valor en la gestión, sostiene que en estudio realizado se ha tenido como objeto general la existencia de una dependencia entre lo que es el valor público y la transparencia en la gestión. Se tuvo una metodología de enfoque cuantitativo, ha sido de tipo básica, y ha sido de un diseño no experimental, nivel ha sido correlacional; en cuanto a la técnica ha sido el cuestionario en donde se ha aplicado las dos variables. Obteniéndose en el presente estudio una cantidad de 383 empleados. En la presente investigación se ha concluido que la existencia de una relación de significancia entre las variables, toda vez que con la aplicación de la estadística se ha llegado a establecer el nivel de correlación de Spearman, habiéndose llegado a obtener como valor 0.458 de la cual se ha llegado a una interpretación de correlación de las variables de manera positiva.

En el ámbito internacional, Fajardo (2020), en un estudio sobre gestión de servicios de salud y el área administrativa pública, menciona que tuvo como objetivo determinar la eficacia de los servicios de salud, se ha planteó una investigación descriptiva, con un enfoque cuantitativo, correlacional, la muestra sobre 193 servidores o funcionarios y 320 pacientes a los cuales se aplicó el instrumento;

teniéndose como resultados que, 8 de cada 10 indican que están de acuerdo en que se da una calidad de servicio, de otro lado, tenemos que 9 de cada 10 han considerado lo mismo con respecto a la satisfacción, en ese mismo sentido 9 de cada 20 representativos consideran que es satisfactorio el servicio que les brinda el hospital, que en el valor de Pearson se determinó 0.779. En la investigación se ha concluido que existe una correlación entre la calidad del valor del servicio y la aceptación de los procesos por parte de los usuarios, tanto internos como externos, obteniendo una significancia de  $p = 0.001$ .

Asimismo, para Franco (2020), en una investigación sobre procesos de salud y la gestión de calidad en el servicio, el objetivo ha sido la relación de la calidad desde la gestión para la satisfacción de usuario o cliente. En la aplicación de técnicas y métodos se aplicó la encuesta a 80 personas, con la finalidad poder medir el cumplimiento o satisfacción con los servicios, siendo estos proporcionados por parte del Hospital. En cuanto a la metodología de la investigación ha incluido las encuestas a los jefes de los Servicios de Emergencia, concluye que existe una correlación Rho Spearman entre los procesos de salud y la gestión de la calidad, alcanzado un valor de 0.734 y una significancia de  $p = 0.000$ . Recomendando también que es necesario orientar los esfuerzos para optimizar y repotenciar los recursos de personal y económicos verificando la capacidad de la demanda y el stock de suministros médicos y equipos.

De otro lado, para Lara et.al (2018), en una investigación sobre los procesos administrativos para la gestión de los servicios de consultas externas en un hospital de la Policía de Ecuador, el objeto de la investigación es establecer el nivel de eficiencia en el cuidado y su relación con los procesos de transformación y reingeniería en los diferentes niveles de atención. Para la utilización de la metodología en la investigación, es de un enfoque cuantitativo, de carácter descriptivo, correlacional y no experimental, para cuyos efectos se ha utilizado como datos para el análisis de la información un sistema primario y secundario, aplicando encuestas, Como resultados se obtuvo que existe una correlación entre los procesos administrativos y el nivel de valor en la gestión de salud, que en relación a los procedimientos en valor de Spearman es satisfactorio en un 0.87 y en relación a la gestión de servicios de salud, obtenido un valor de 0.688.



En ese sentido, Campos (2018), en un estudio sobre los procesos y la gestión de servicios de salud en Churcampa, sostiene que el estudio está orientado a la observación de los factores de como a través de los procesos se determinar la atención de la salud, teniendo como componentes aspectos sociales, económicos, geográficos o políticos, se planteado como objetivo general la identificación las particularidades de la gestión en salud y la participación de los representantes civiles en los procedimientos para la implementar las estrategias y roles. Metodológicamente se aplicó a la tesis un enfoque cualitativo, el nivel fue descriptivo y explicativo, se concluyó que entre los gestores de salud y los representantes de la sociedad civil un 68% está de acuerdo en tanto que el 32% sostiene que los procesos son deficientes, teniéndose que adecuar los resultados de la cobertura de los servicios y a la convivencia intercultural debe ser entendida con un enfoque de desarrollo de las acciones de salud.

En esa misma línea para Cepeda (2019), en un estudio realizado sobre el sistema de gestión y la calidad del servicio público, ha tenido como teniendo como objetivo de la investigación el analizar con una visión situacional y actual la gestión administrativa en un hospital, la finalidad del estudio es alcanzar una propuesta de mejora en la gestión de servicios de salud. En cuanto método de estudio es un enfoque cuantitativo, su alcance es correlacional, el tipo no experimental, aplicando un corte transversal. Asimismo, para la obtención de los datos empleó la encuesta con 20 preguntas. Se ha tenido como resultados que la aplicación moderna de los procesos ha tenido un éxito en el 70% de los entrevistados, mientras que el 25% considera que la gestión del servicio de salud no es el adecuado, y el 5% opina que los procesos deben ser implementados.

En lo relacionado a la parte temática de las variables de investigación, sobre la variable procedimientos administrativos, Danós (2018), sostiene que en la teoría del procedimiento administrativo por lo general se piensa que la innovación es un proceso de cambio traumático, radical de las instituciones, y por qué no, también es el caso del procedimiento administrativo. El procedimiento tiene como característica su complejidad, y esta se acrecienta en un sistema que tiene como eje la

participación de la ciudadanía, por ello, es que desde una visión de la transformación del procedimiento administrativo se tiene que tener en consideración las garantías y los principios de un Estado de Derecho, y sobre todo tener siempre presente los principios de legalidad y tutela administrativa efectiva, claro está, que dentro de ello los demás principios como instituciones que son típicos de procedimiento administrativo.

También Pacori (2019) por su parte sostiene que las normas legales y administrativas que rigen el procedimiento administrativo; son la base para su interpretación, si esta disposición está vacía o falta, también funcionan como mecanismos de integración; por tanto, estos principios también se consideran fuentes de procedimiento administrativo. En casos concretos se pueda aplicar determinados principios o normas internas, en un procedimiento administrativo. Por lo mismo no es discutible el efecto que pueda producir una decisión de un órgano de la administración como carácter de parte, sino que, como parte, desde luego, tiene el carácter de administrador del procedimiento, en el contexto en las reglas del procedimiento administrativo, y como es obvio se encuentra en una situación diferente, pues en este contexto tiene atribuciones y facultades frente a los administrados a una contraparte.

Guy (2021) señala que los procedimientos administrativos es un patrón común de explicación en la administración pública el utilizar diferencias formales y legales entre países para explicar tanto el enfoque dominante de la burocracia, que se remonta a la teoría académica weberiana. En algunos sistemas políticos asociados con la burocracia tiene todavía un esquema basado en la dogmática dominante. Esta concepción genera desde el punto de vista objetivo una opción límite y que de cierta forma es riesgosa, al pretender ver como un solo eje al sistema de participación administrativa (el enfoque político), porque tiende a una fragmentación de los sistemas y a un desinterés por la cosa pública.

Por su lado, Gordillo, (2018), señala que estos consideran a los órganos administrativos en *stricto sensu*, es decir a los órganos que en los diferentes niveles tienen un poder de decisión, pero también a los órganos que se encuentran descentralizados de una entidad, en sus respectivos niveles de jerarquía, en quienes se ha depositado el poder suficiente para poder emitir actos administrativos, en la

teoría del derecho administrativo. Desde la década los noventa se tuvo la idea de la inaplicación de las reglas específicas en los procesos en las entidades públicas que tenían una categoría paraestatal, en el sentido que se les exceptuaba de emitir los actos administrativos, pero en concreto son instituciones a las cuales se les delega el poder público dentro de un orden jurídico.

Sobre este tema, pero desde otra perspectiva, Warren (2018), sostiene que, aunque aparentemente no hay ningún problema constitucional en que los organismos administrativos ejerzan una jurisdicción concluyente sobre asuntos de naturaleza judicial, existe una objeción de derecho consuetudinario a cualquier ejercicio de funciones judiciales fuera del ámbito del sistema judicial ordinario. Un concepto fundamental del common law es el de la "supremacía de la ley". Una de las mejores expresiones tempranas de esta teoría se encuentra en la teoría de la administración. Al respecto, en el derecho americano si bien está permitido el ejercicio por parte de las autoridades administrativas de interpretar las normas administrativas, pero solo lo hacen en función de su jurisdicción, sin que lleguen a interpretar sobre las leyes ordinarias.

Sobre la dimensión de las actuaciones administrativas, Endicott (2021), sostiene que en el contexto de esos grandes desafíos para la implicación de laxitud administrativa son relativamente manejables por medio de las actuaciones administrativas de las autoridades que tienen el poder para hacerlo, como ocurre con gran parte del derecho administrativo, pero sus implicancias serán resueltas en un litigio sobre la acción de legalidad del gobierno. Es así, que las actuaciones administrativas es una realidad actual, que implica las grandes debilidades que tiene en la actualidad la Administración Pública, entre otros aspectos por la falta de tratamiento del tema debido a que existe un desinterés por el estudio de este problema que a todas luces es evidente, en otras palabras, el estudio para advertir las grandes falencias en la administración pública.

En esta misma dimensión, Amado (2018) sostiene que, en cada estado se va a tener diferentes modelos de actuaciones para alcanzar la conformación del contenido de los actos administrativos, en el marco de la teoría del derecho administrativo en donde se verá expresada la voluntad de las autoridades, bajo la

óptica de una perspectiva contencioso y desde la concepción de la teoría francesa de la responsabilidad estatal, se ha asumido la tarea de tratar de emprender los estudios para conocer más a profundidad a partir de su evolución que ha tenido la administración pública bajo la dimensión de la ciencia, entendida desde un punto de vista causas eficientes y vertiginosas que han dado lugar a una rema del Derecho.

Ahondando en esta corriente, Androniceanu (2021) establece que, en una democracia, el gobierno es sólo un componente que coexiste con otras instituciones, con los ciudadanos como principales interesados. La esencia de toda democracia reside en la participación activa de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones gubernamentales. Esto significa la posibilidad real de consultar u obtener información detallada y de manera oportuna, sin la existencia de barreras representadas por un sistema demasiado complejo. Es el derecho de los ciudadanos a estar informados. En otras palabras, las actuaciones administrativas deben ser transparentadas. Una sociedad informada es esencial para una democracia viable. (p.151)

En cuanto a la dimensión reglas administrativas y constitucionales, para Wunder (2021), refiere que la diferencia que existe entre el Derecho Constitucional y el Administrativo, tiene su origen en que el a nivel constitucional se tiene una visión predominantemente de las disposiciones constitucionales y el orden político, mientras que en el aspecto administrativo es meramente tecnificado; pero también pone énfasis en que el primero contiene normas de rango superior en tanto que la Constitución es la norma suprema, así llegamos hasta el principio de eficacia que se muestra en una carga normativa propia pero que bajo un sentido armónico del bloque jurídico las normas deben ser interpretadas bajo los postulados de un Estado de Derecho.

Aunando en esta dimensión Huq (2020), establece en su investigación como objetivo es examinar la importancia de normas administrativas y constitucionales y los valores de los servicios en los ciudadanos, en ese contexto enfatiza que, en el marco del debido proceso, la igualdad y la privacidad son planteadas por el estado para crear un estándar de prestación de servicios administrativos, cuando estos temas lo llevamos a un plano estructural complicado surgen las preocupaciones por las decisiones que se tengan que adoptar en al plano de la administración. Sobre

muestra aplicada a 80 encuestados, se tuvo como resultados que el 30% considera que las normas administrativas y constitucionales deben tomarse en cuenta como elementos los conductores en la administración, obteniéndose un nivel regular y respecto al reflejo en el valor de los servicios un 65% opina que es considerable, siendo este un nivel alto, y el 5% no ha opinado.

Sobre esta misma dimensión, Loveland (2017), ha sostenido que en una línea de hecho la constitución casi siempre se ha introducido reglas que denotan una integración pacífica de las normas legales y su interpretación, estas líneas de criterios están referidas las normas tanto generales, especiales y administrativas. La constitución adopta un enfoque de primera línea de exegesis respecto al conjunto de normas aplicables en un estado. Dentro del bloque jurídico la Constitución viene a contener dentro de su mecanismo y herramientas otras normas que están relacionadas a las actuaciones administrativas, específicamente de la administración pública. Por eso es que también dice que el derecho administrativo es derecho constitucional aplicado, es por ello su importancia e implicancia en las relaciones con el que hacer público.

En efecto, la Constitución es la ley que tiene supremacía sobre las demás normas, es considerada la ley superior. Por lo mismo entonces, y en esa misma lógica las reglas de los procedimientos y los derechos de las personas tienen que ser respetadas y cumplidas por la administración pública. De igual forma, se puede llegar a establecer que la Constitución es la fuente más importante de derecho administrativo, eso desde el punto de vista ontológico, en el sentido de que el derecho administrativo es consecuencia del derecho constitucional.

Con respecto a la dimensión las decisiones administrativas, Wunder (2020), sostiene que desde la perspectiva del derecho administrativo su análisis no ha sido asumido con interés y ello tiene que ver con los fallos que existen a nivel jurisprudencial que llevan a exponer ante otros fueros las decisiones administrativas que se encuentran fuera del marco de convencionalidad, es por ello que se plantea la urgencia de un debate y alcance de las decisiones administrativas. El tema tiene su contexto en el proceso de una decisión en consideración determinadas circunstancias o características, en cuyas condiciones tiene como núcleo la

incertidumbre. Por lo tanto, se tiene que partir de un análisis de los tipos de decisiones, y sobre ellas determinar las reglas fundamentales y desarrollar nivel jurisprudencia, métodos o los procedimientos que se tienen que adoptar para llegar a las metas de esas decisiones.

En ese mismo sentido Rosenbloom (2018), que el derecho administrativo tiene una solidez en la diagnóstica para comprender todas sus instituciones, tanto los actos administrativos como las decisiones administrativas como un proceso administrativo interno, en ese aspecto la toma de decisiones tiene a empezar generalmente con un problema, posiblemente ante una situación adversa o una crisis de corte administrativo, es decir que cuando se presenta este problema se lleva a un plano de discrepancia en los que podríamos llamar un estado natural de las cosas y extrapolarlo a un estado o situación que la que se desea o se visiona. Para ello tenemos que situarnos en un análisis previo, es decir estar en un escenario en donde se pueda dilucidar la magnitud de las discrepancias existentes y cuando hablamos de ellas, es cuando existen posiciones antagónicas, luego de ello podemos entrar al campo de la caracterización del problema.

Sobre esta misma dimensión, pero desde otro sistema jurídico, Akerboom y Kundis (2020) dicen que, la UE, los Países Bajos y los EE.UU. han promulgado regímenes jurídicos a veces muy elaborados para informar a sus ciudadanos tanto sobre la toma de decisiones del gobierno en los distintos temas del ámbito público, aunque en EE.UU. suelen ser más específicas sobre el tipo de información que los organismos deben producir, recopilar y divulgar. En particular, tanto EE.UU. como los Países Bajos recurren a una combinación de instrumentos jurídicos para garantizar que los ciudadanos reciban información sobre la toma de decisiones gubernamentales. (p. 6)

Con respecto a la variable valor público en la gestión de servicios de salud, la Organización Panamericana de la Salud (2020), sostiene que las funciones fundamentales de ésta son el punto principal agenda para el fortalecer el sector en la Américas como región desde la década de los 80 se ha enfocado en la gestión de servicios de salud que otorgue un valor adicional en el servicio por parte de los gobiernos. Por ende, el involucramiento desde el punto de vista de una óptica

conceptual y un tratamiento regional que ha dado como resultado determinadas reformas que de alguna forma se trata de reducir el rol que tiene el estado en la salud pública, pero principalmente en el aspecto de la función directriz que tienen las autoridades de salud.

Es por ello que, desde la OPS a mediados del año 2020, se ha propuesto a desarrollar un aspecto conceptual que desde un enfoque metodológico determine las funciones esenciales de la salud y la gestión de la salud pública, es donde se promueve como iniciativa en este nivel regional de las Américas, lo que se denomina la salud pública en las Américas. Es así que, partiendo de este concepto, se pretende concretizar concepciones esenciales como las funciones de las autoridades públicas en salud, como una respuesta a los futuros retos, partiendo de una revisión integral de las necesidades actuales en la región de las Américas; este enfoque está orientado en función de las experiencias de cada región y de las metodologías aplicadas para su medición, para poder determinar el rol frente a los eventuales desafíos de la salud.

De otro lado, López (2017), afirmó que el desarrollo de los sistemas de salud ha sido de una difícil construcción, porque desde su creación ha pasado por diferentes situaciones políticas, que han generado obstáculos y problemas plenamente identificados y que inclusive han sido debatidos en los foros académicos, y que estos males que afectan la construcción de sistemas adecuados de políticas de salud se han profundizado en los últimos años y que no tienden a desaparecer en el corto tiempo, por el contrario tiende a acrecentarse, más aún con la introducción de los sistemas privados de salud.

Con relación a la dimensión de la legitimidad del valor público para Suarez y Chumacero (2017), este tema está orientado principalmente a una concepción de principio que tiene su máxima expresión en el servicio público, pero que además convoca la atención del sector público, constituye en buena cuenta una abordaje transversal que tiende en hacer mucha más eficiente el servicio público, que si bien están enfocados en las necesidades insatisfechas – y que con los servicios deben ser satisfechas – también hay que tener en consideración la calidad de sujeto de

derecho, en la que el estado tiene el deber de garantizar los servicios, especialmente en el sector salud.

Por su parte bajo esta misma dimensión, Mazzucato M. (2021) sostiene que los estudiosos de la gestión pública han desarrollado el término de la legitimidad del valor público para describir cómo los administradores del sector público pueden involucrar a los ciudadanos en la elaboración de políticas eficaces. El valor público es creado por los actores del sector público que crean y configuran conjuntamente los mercados de acuerdo con el propósito público. Este abordaje de la problemática especialmente en Latinoamérica tenemos que sobre esos temas se han avanzado bastante lo que aminorara las brechas existentes en la atención de la salud, debido a que las políticas públicas han tenido en la actualidad un consenso sobre el abordaje de estos problemas, enfocado desde el punto de vista de los derechos humanos.

En lo que respecta a la dimensión confianza de los ciudadanos en el valor de los servicios, para Lui +et al (2021), la evidencia global de políticas integradas de respuesta del gobierno, reforzadas con medidas sanitarias de contención y alivios económicos, son vitales para ganar el apoyo de los ciudadanos. Además, la naturaleza de un sistema legal influye en la calidad, capacidad y eficacia de los servicios de bienestar, por lo tanto, la capacidad de respuesta de un gobierno a un problema de salud generando diversos niveles de confianza. Esta orientación involucra la participación de todas las instancias del estado para coadyuvar en el fortalecimiento de la salud pública, con el apoyo de la sociedad civil de forma sostenible, de esa manera podremos aspirar a una respuesta y vigilancia sobre el cumplimiento de los objetivos públicos.

Sobre este mismo tema, Zegarra (2021), sostiene que se ha puesto de relieve en el mundo la importancia de afrontar los problemas desde una perspectiva multisectorial, debido a la experiencia que se ha tenido sobre la pandemia, generando con ello nuevas estrategias en los sistemas como una característica fundamental en las gestiones de salud, se trata de nuevos enfoques sobre la atención de la salud y que el estado debe asumir generando un gran impulso en la toma de las decisiones y el desarrollo de las capacidades corporativas en todos los



países de Latinoamérica, adoptando metodología como es los planes de mejora institucional y los documentos de gestión pública para el fortalecimiento de la salud pública.

En cuanto a la a la dimensión uso personal de los servicios de salud Sánchez (2017), sostiene que las autoridades vienen incorporando en los temas de salud pública determinadas estrategias a nivel regional en donde se dan a conocer líneas estratégicas y acciones con énfasis en los temas del fortalecimiento del conocimiento de las autoridades de salud desde una con una visión centrado en los sistemas de salud de primer nivel, ello desde un enfoque centrado en la organización de un sistema de salud unitario e integral, teniendo como objeto a la persona que pretende alcanzar a un servicio de salud en el nivel y calidad aceptable.

En este mismo sentido, sobre la dimensión antes indicada, Martínez y Segura (2019), indican que las personas reclaman y demandan cada vez más una mejor atención médica como condición necesaria para elevar su nivel de vida, por lo que la principal preocupación de los pacientes es que a través de la gestión del estado se mejore la calidad de los servicios de salud. Por lo tanto, la calidad de los servicios médicos es fundamental para la satisfacción del paciente, toda vez que la atención y el uso de los servicios implican la satisfacción del paciente en consideración y medida para evaluar y mejorar la calidad de los servicios de salud.

Respecto a los temas que refuerzan las dimisiones se ha considerado la actuación de los funcionarios públicos, sobre ello Aponte (2021), dice que en el caso de los servidores o funcionarios públicos existe un límite en el ejercicio de sus actuaciones, y ello está vinculado con la extralimitación y que a través de ellas por acción u omisión se incumplen las normas internas, la ley o la Constitución que comprenden en buena cuenta el ordenamiento jurídico público.

En lo referido a las decisiones administrativas, Romero et al (2019) señalan que las entidades gubernamentales en tanto organizaciones del estado deben de participar de manera eficaz en las decisiones que se asuma para poder encumbrarse en la competitividad y de esa manera tratar de orientar a los ejes de atención de

quienes están relacionadas con esta toma de decisiones. Una planificación conjunta o integral de solución a las causas que configuran los problemas estructurales resulta de vital importancia para tener una visión desde el plano administrativo para la planificación de una estrategia en las decisiones de la administración y el impacto en la población.

En lo que concierne a los criterios discrecionales, para los autores Córdova y Arguello (2020) consideran que resulta necesario poner de relieve el tema existente de la discrecionalidad que tiene una correlación en los conceptos jurídicos indeterminados en el sentido que su utilización justamente está vinculado a los decisiones y actos administrativos y la valoración que se debe hacer frente a determinados hechos, estaríamos ante una consecuencia que se desprendería que aquella inferencia, el cual sería pretender sustraer tales actividades del control ciudadano y judicial, o por lo menos querer reducirlo a una mínima escala, lo cual si hacemos una interpretación extrema sobre ella estaríamos ante una posición firme de sostener que aquello constituiría una dogmática que es incongruente y contradictorio con el estado de derecho.

Enfatizando sobre este mismo tema, Parchomiuk (2018), indica que el enfoque académico del problema del abuso de poder discrecional en los distintos ordenamientos jurídicos es diverso. Independientemente de algunas diferencias, la esencia del problema es similar en todos los sistemas jurídicos. Todas las construcciones jurídicas basadas en el concepto de abuso de facultades discrecionales utilizan un elemento teleológico: el abuso es un error de la autoridad en el ejercicio de la discrecionalidad de forma incompatible con el fin para el que se concedió esta libertad de acción. La finalidad debe determinarse sobre la base de una interpretación teleológica de la norma de competencia (p. 454).

En cuanto a la motivación, Rodríguez et al (2020), señala que la motivación que contiene el acto contiene una importancia y un sentido de contenido del mismo, por la seguridad que le brinda al contenido del mismo, y porque además constituye un principio universal y que contribuye con la predictibilidad de los actos y decisiones administrativas, justificando además aquel contenido que permite al órgano de

control determinar con exactitud los motivos que han sido nucleares y preponderantes en la decisión, lo cual tiene que tener una vinculación de correspondencia con las normas legales y la jurisprudencia.

En lo que incumbe a la argumentación, Utrilla (2020), sostiene que la teoría en el ámbito jurídico administrativo, bajo la óptica del vigente derecho administrativo, así como de su método debe constituir una visión renovada de una relación entre lo jurídico y lo administrativo, el mismo tiene que construirse decantando la argumentación como una forma de engranar los problemas tipos en la administración. En ese sentido la argumentación dentro del ámbito de la juridicidad y sede de la administración es un concepto moderno, más aún cuando esta se aplica desde el punto de vista estatal; por cuanto ante de la aplicación de esta instrumento y de los cambios normativos a inicios del siglo XX, las decisiones administrativas no tenían en consideración la explicación de la misma, se daba según las necesidades y exigencias de la población o intereses de los líderes.

Respecto a los principios administrativos, según Morón (2018), los principios deben estar enfocados como una garantía para el individuo, porque debe concebirse como una reflexión de valor jurídico a lo que espera alcanzar el ciudadano en términos razonables la cual desde la perspectiva de los actos de poder es el deber ser, o como se concibe en prospectiva la aplicación de la decisión administrativa en derecho en consonancia con las normas legales. Indudablemente que no se trata de un valor subjetivo, sino aquellas que van a surgir de las bases materiales que van a determinar una decisión o una determinada posición.

Igualmente enfocando este concepto Sunstein (2018) sostiene que, el recorrido del análisis parte de un amplio horizonte, aplicando los principios a una serie de cuestiones doctrinales y controversias actuales del derecho administrativo. Examinando enfoques compatibles de los principios, como la delegación y la retroactividad y los actos de confianza tienen una coherencia en una amplia gama de doctrinas, incluyendo la revisión de la arbitrariedad, las cuestiones de claridad y vaguedad, y la obligación de seguir sus propias reglas administrativas. Se espera que la mayoría de los principios alcance se verdadera aplicación amparándose en

las reglas de la administración y las normas ordinarias, y ciertamente su espíritu tienen un carácter fundacional en el derecho administrativo (p. 3).

En lo que corresponde a los principios constitucionales, Cassagne (2018), dice que en el tema del derecho público básicamente está en función de principios garantistas que tiene como fin el bien común y es también la finalidad el estado con la colectividad, en la satisfacción de necesidades colectivas, en ese sentido se han precisado entre sus disposiciones constitucionales principios cuya tarea justamente es moldear las distintas aristas que tiene el derecho administrativo enfocado desde la óptica constitucional, es por ello que su contenido es necesario, si bien no se incluyen como tales con la constitución pero si se desprenden de ella, es por ello que demanda una tarea compleja, porque el contenido de ellas es básicamente jurisprudencial.

En cuanto a la facultad decisoria, Quinzacara E. (2019), sostiene que este elemento constituye una proposición subjetiva contenido en el acto administrativo, pero que su contenido son temas que están vinculados al derecho administrativo y que parten principalmente de las normas internas o reglamentarias que se deben formular previamente como actos de gestión incluyendo en ellas otros saberes jurídicos y disciplinas, como por ejemplo la teoría general del derecho y el derecho constitucional. Es por ello que resulta de vital importancia al enfocar el contenido la estructura orgánica para determinar la función y la competencia de la autoridad administrativa; es solo esta voluntad unilateral la que tendrá la fuerza vinculante entre las partes, sin la necesidad de la existencia de otra voluntad externa.

Sobre la función pública, Boyer (2019), sostiene que su concepción es vasto y complicado por la forma como se constituye la estructura de Estado y lo compleja de las entidades públicas y los regímenes que tienen los servidores del estado, la función pública obedece preponderantemente a las etapas de la historia en las que estas han tenido que desarrollarse. Se encuadra básicamente en un esquema de protección al funcionario público y de interés público dentro de una estructura organizacional administrativa, y que obedecen concretamente a una necesidad de índole política y técnica, es una combinación de ambos, y es lo que permite convivir

en un estado de necesidad con el poder público. Estas dos razones, tanto la garantía en el cargo (dentro del aspecto político).

Por su parte Abgasi et al (2021), dice que dentro de las estructuras del estado de manera global existe factores tanto intrínsecos como extrínsecos que inciden en la función pública y por ende en el desarrollo funcional de la administración, es por ello que algunas investigaciones han señalado que para ello se podrá utilizar la teoría para poder comprender a profundidad el ámbito de estudio de la función pública, otros inciden en el aspecto de la carencia de competencias que tienen los trabajadores en el servicio civil, y que ello trasciende en la insatisfacción del ámbito laboral, inclusive para los propios servidores internos, por ello es que inclusive existen estrategias en las instituciones para la salida de los trabajadores. (p. 8)

En lo relacionado con la logicidad de las decisiones, Utrilla (2020), indica que un contenido interno de un acto administrativo es connatural al espíritu del hecho mismo que lo contiene, por lo mismo entonces estas decisiones conllevan inexorablemente un contenido de ejecución dirigido a un sujeto de derecho, toda decisión, disposición, acto que emane de una autoridad influye sobre ella, y sea cual fuere la decisión administrativa este viene entrelazado a las relaciones jurídicas de las cuales son parte en un procedimiento, por lo tanto existe dentro de ellas el deber de obedecer las decisiones administrativas por contenido mismo de ella y de otro lado implica el deber de responsabilidad frente al acto emitido, sea cual fuere esfera de contenido (civil, penal o administrativo).

En lo concerniente a Alcívar y Rodríguez (2021), establecen que es una concepción que está vinculada con los objetivos y metas institucionales bajo aplicación de determinados modelos de gestión, pero ello no es suficiente para alcanzar los estándares satisfacción del usuario debido a que pocos internalizan su contenido. Los actos que tiende a conducir a la determinación de los procesos que tiene una entidad dentro de su gestión, va a conllevar que a través de esta aplicación se permita medir y analizar los estándares institucionales, con la finalidad de implementar las mejoras continuas de desempeño.

En lo pertinente los procedimientos en políticas públicas, para Roth (2020) los resultados de las evaluaciones tienden a marcar una línea de acciones por parte de los gestores, en el sentido que permite reordenar los programas y planes para alcanzar las metas y objetivos, incluso permite reevaluar los planes y procedimientos para condicionar su alcance. En suma, constituye un conjunto de mecanismos y componentes que tiene como objetivo promover, restablecer o mantener los programas, esto implica la utilización de las capacidades de los recursos humanos y la instalación de soporte material y logístico, que tienden a organizarse a través de los procesos administrativos.

En cuanto a sincronizar procesos, Monserrate (2021) dice que los procesos administrativos se originan en función a los constructos, esquemas, conceptos y teorías, se traza sobre el enfoque de una visión sistémica y futura de la organización, se estima analizar el contexto a profundidad de un sistema administrativo, significa analizar y explorar las bases mismas dentro de un contexto, teniendo como objeto del estudio a la organización y la interacción interna y externa de sus actividades y el funcionamiento síncrona, esto lo extrapolamos de alguna forma como una particular forma de como la administración lleva el ejercicio particular de la función pública.

En lo relacionado con el indicador herramienta necesaria, Sánchez (2018), sostiene que dicha configuración conlleva un acontecimiento en la administración que en suma se convierte en su actividad propia, se trata pues de una organización pública que tiene que cumplir con un servicio y por lo tanto debe estar la medida de otorgar una respuesta a las necesidades de la población utilizando para ello diferentes métodos o instrumentos que contengan posibilidades y esquemas de gobernación, en que algunas veces existe un compromiso adquirido y se necesita de su cumplimiento, por ello a estos esquemas se les denomina forzados por cuanto no queda mucho margen de discrecionalidad para la administración.

En lo referente a la calidad del servicio, la ONU (2020), sostiene que para el ámbito de la salud pública para planificar estrategias o planes de acción nacionales, se pone énfasis principalmente en aquellos lugares en donde existe una gran incidencia de brechas, lo cual constituye una problemática de la población y de los

estados, deberían ser elaborados en forma periódica, reformulados y revisados, teniendo en consideración la participación de los ciudadanos y usuarios, dichas estrategias deberán estar orientadas al acatamiento de objetivos y las metas y deben estar provisto de métodos referenciales en salud, de tal manera que permitan vigilar permanentemente los progresos en las coberturas de salud.

Para los factores sociales que inciden en el servicio de salud, la OPS (2019), sostiene que las competencias y perfiles de las autoridades que dirigen la salud pública en todos los niveles y estratos institucionales del estado, junto a la sociedad civil, son funciones importantes y esenciales que se deben asumir, tanto por parte del estado como de la comunidad, es indudable que estas cualidades tienden a fortalecer la salud a través de los sistemas y tienden a garantizar los mismos, porque se va a actuar y decidir administrativamente sobre la base de factores de incidencia social que son determinantes para la población, de esta forma se favorece a los resultados tanto en la salud como un efecto en la población.

Sobre la percepción del usuario del servicio de salud, la OPS (2017), establece que existen aspectos que en materia de salud pública inciden en las personas y que muchas veces se condice con la equidad que debe existir en la prestación de este servicio, pero que comúnmente han estado siempre al margen de ella, es decir que la esfera de acción de la salud pública, nos estamos refiriendo a los aspectos económico y sociales.

En cuanto a las expectativas del usuario, Hernández (2019), sostiene que pese a las mejoras que se han visto con los planes de salud a nivel nacional y regional, que ha tenido una visión de cobertura, no obstante, ello se han registrado insatisfacciones por los servicios de salud, porque ello es una esperanza y una expectativa que tiene el usuario como factor de bienestar. Esto implica que los gobiernos vienen asumiendo cada vez más compromisos y obligaciones con las poblaciones, fundamentalmente las que tiene que ver con la salud y los factores sociales.

Respecto al desarrollo sostenible de la salud, Perea (2019) dice que en cuanto a este tema lo más importante es como este precepto surge en la estructura del

estado y como es que a través de ella permite mantener un proyecto de planificación debidamente definida, dejando ente todo precedentes o información base que permita desarrollar el fortalecimiento de un plan en prospectiva que contenga entre otros los siguientes enfoques: requerimientos insatisfechos, demora de atención en salud, caja registradora, SIS, la entrada a los módulos y el trato inadecuado fueron similares, así como la falta de comodidad en lactancia materna. Las expectativas con mayor insatisfacción que se ha detallado son el común denominador en la atención a los usuarios de salud.

En lo relativo el desarrollo sostenible en la salud pública, la Organization World Health (2018), señaló como un elemento nuclear para este tema el estudio de la diversidad de sistemas jurídicos y tradiciones, culturas, desarrollo socioeconómico y madurez de los sistemas sanitarios. Para los países del Pacífico, los retos incluyen leyes obsoletas, una débil implementación y una capacidad legal/técnica limitada. Los entornos muy descentralizados son vulnerables a la fragmentación, los conflictos entre organismos, la falta de rendición de cuentas y los problemas de financiación. Las economías en transición se enfrentan a la elaboración *ad hoc* de leyes, la complejidad administrativa, la confusión entre los sectores público y privado y los problemas de coherencia (p.7).

En lo referente al reto del Estado en salud pública, la OPS (2020) ha sostenido que es una concepción restringida del sistema de salud, limitándose en aquellas actividades o competencias que dentro de sus funciones compete al Ministerio de Salud. Dentro de esta concepción conlleva intrínsecamente una ventaja en el sentido involucrar la presencia directa de las políticas generales de estado, que corresponden a otras políticas ministeriales y organismos de estado que tienen competencia a nivel nacional, y por lo tanto con la concurrencia de ellas se tendría una mayor visión y rectoría en las decisiones públicas.

En lo concerniente a la atención a nivel primario de la salud, Fasanando, (2019), en el Perú se ha adoptado un sistema de atención integral, el mismo que tiene como enfoque a la familia y la comunidad, pero que en la práctica no ha sido óptimamente desarrollada, por los estudios han demostrado que tiene falencias en



su aplicación, sin embargo, se presenta teóricamente como una fortaleza de las políticas públicas en salud del primer nivel de atención.

Sobre el plan nacional de salud, para el Ministerio de Salud (2020), las políticas nacionales de salud, involucra un estado perfecto de la salud, que están integrados por el bienestar en el ser humano desde la perspectiva humanista y social por lo mismo no solo los planes nacionales deben comprender la ausencia de las enfermedades o el acceso a la salud, con contenido de calidad y asequible a toda la población, sino que ello constituye un elemento connatural para el ser humano.

Sobre la promoción de la salud, De la Guardia y Rubalcaba (2020), señalan en dentro de la salud pública la promoción de la salud constituye un elemento básico en su composición, porque a través de ella permite reconocer e instrumentalizar las acciones de incidencia, teniendo en consideración diferentes variables, como el lugar, el tiempo, los factores geográficos; factores que tienden a determinar probabilidades de riesgos en la salud. Este tema es de realce porque se pone a la salud en un contexto real y social y la forma que debe ser tratado, como un proceso social y político y no necesariamente desde la perspectiva circunscrita en la atención médica de atención social y reparativa.

A su vez, Stormacq (2019) sostuvo que, en la relación entre las disparidades socioeconómicas y sanitarias, en estos tipos de estudios se abordaran específicamente los factores socioeconómicos y sociodemográficos relacionados con niveles bajos y las disparidades en los resultados sanitarios. Se seleccionaron dieciséis estudios publicados para su inclusión y se analizó su contenido mediante el método de comparación constante. La revisión indica que las condiciones sociales y socioeconómicas desfavorecidas contribuyen a los bajos niveles de acceso a la promoción de la salud, es el determinante más importante entre los riesgos de la salud y el estado de salud.

En lo relativo a los enfoques integrados de salud, Franco (2020) sostiene que los estudios que se ha realizado la crisis en la salud viene marcado por previsible efectos, que algunos lo llaman causas multinacionales, siendo estas el aumento del desempleo, el regresión de la cobertura en salud, la falta de planes de protección

social, la deficiencia en la ejecución del gasto y la disminución del presupuesto en salud, como contraposición a ello, se ha producido el aumento de enfermedades, en todo ámbito, tanto física y mental, ello trae como consecuencia el agravamiento de una escenario sanitario que ya de plano tiene deficiencias, a ello debemos aunar la sobredemanda.

Respecto a este mismo enfoque la OMS (2018), dice que comprender estos elementos distintivos ayuda a enmarcar la gama de enfoques e intervenciones de continuidad y coordinación asistencial. La revisión bibliográfica identificó intervenciones que mejoran la continuidad y a mejorar la experiencia y los resultados de salud de las personas que reciben cuidados o apoyo a largo plazo, mejoran la experiencia del proveedor o contribuyen a mejorar los resultados del sistema sanitario. Los modelos eficaces de atención integrada centrada en las personas suelen combinar varias intervenciones prácticas que diferentes aspectos de la continuidad y la coordinación continuidad y la coordinación asistencial.

En lo referente al acceso a los servicios de salud pública, Gutiérrez et al (2019), nos dice que el haber alcanzado una cobertura universal en los sistemas de salud viene a constituir un enorme reto para todos los países del mundo, y en especial en Latinoamérica. El acceso a la salud pública debe estar enmarcada como una operación de protección universal de la salud, y que en un caso concreto requiera de una atención, el estado esté en las condiciones de brindarlos con garantía y oportunidad, es decir recibir la atención necesaria y obtener el mejor resultado posible.

En lo concerniente a la rectoría de las autoridades de salud, para la OPS (2017), esta función debe involucrar las capacidades que deben tener las autoridades de salud, especialmente aquellas que tiene en encargo de gestionar, implementar y desarrollar las políticas de salud. La conducción de las políticas públicas en salud constituye una de las principales funciones de rectora que asume con exclusividad la autoridad de salud, pero a su vez es muy complejo porque indudablemente contiene un tinte político, pero sólido en la parte técnica y estratégica, por ello es importante a la autoridad tenga las capacidades y fortalezas para dirigir a los organismos de su sector.

Respecto a los Derechos humanos y derecho a la salud, De Ortúzar (2019), sostiene que el desafío que se deben plantear los estados es entrelazar estas dos concepciones, con la finalidad de tener una mirada integral centrada básicamente en los derechos humanos que vayan en tono con el desarrollo y las complejidades de las sociedades. También es pertinente que se aclare que en la literatura podemos advertir que existen diversos paradigmas de los derechos humanos y la salud, y enfocado desde diferentes métodos (explicativo, analítico sociológico y jurídico), por ello hay que distinguir cuando tocamos el tema del derecho humano a la salud desde la óptica social y desde la perspectiva jurídica.

En lo que respecta al servicio de calidad y oportunidad, Del Carmen (2019) nos dice que ante una política de salud pública que afronte frontalmente el aseguramiento en la calidad de la salud y la oportunidad de su prestación implica que esta debe estar alineado bajo un soporte financiero y además este elemento tiene que ser constante en el tiempo, ahora tenemos un sistema de aseguramiento que no ha sido capaz de poder cumplir con las expectativas de la población, y cada vez más tiene un rotundo rechazo por parte de la población. Así la estructura del sistema sanitario debe estar basado en la atención de la salud a nivel primario, como un componente aceptable.

Respecto a la satisfacción del usuario del servicio de salud, Pérez (2019), refiere que este tema involucra la resolución con la que cuentan los servicios de salud, y que a través de ellos se genera una experiencia positiva en el sentido que estas tendencias se extrapolen a la población de manera positiva, existen experiencias de como los gobiernos y los analista en la gestión de salud han utilizado de alguna manera satisfactoria para la evaluación y modernamente el monitoreo de la satisfacción permite a los gestores poder profundizar los planes y documentos de gestión. Por lo tanto, se entiende por satisfacción la conformidad expresada por el usuario con base en sus expectativas respecto a su atención en las diversas áreas que integran todas las medidas de calidad.

Sobe este mismo tema, Taqdees et al (2018), sostienen que la literatura ha confirmado la relación entre la calidad del servicio sanitario percibida y la satisfacción del paciente, mostrando una relación directa que expresa; cuanto más notable sea

la calidad del servicio sanitario, mayor será la satisfacción del paciente, también se ha hallado una sólida relación causal entre la calidad positiva y general del servicio y la satisfacción. Además, se ha reconocido que los pacientes y su satisfacción se consideran el punto más básico en la ejecución y la evaluación de la prestación de servicios. (p.6)

En este sentido, la satisfacción debe entenderse como un problema multifacético que tiene en cuenta las diversas variables que intervienen en él. Por consiguiente, se debe tener en cuenta los criterios de conformidad o no conformidad con el servicio o sistema de salud, esto permite revisar las prácticas de trabajo de acuerdo con la satisfacción del usuario.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación.

##### 3.1.1. Tipo de investigación.

En lo relacionado al tipo de investigación, básica y aplicada, en la presente investigación es *Básica*, según lo afirmado por Carrasco (2019), en esta tipología de investigación carece de una perspectiva inmediata, y más bien tiene un enfoque en un conocimiento amplio y profundo del tema, así como de las variables de investigación.

Siguiendo el objetivo formulado en este estudio a través de la cual se enmarcó el desarrollo y se asumió la problemática, se encuentra encausada hacia un estudio descriptivo – explicativo y correlacional, en el marco de un enfoque cuantitativo.

Bajo esta concepción, la presente investigación siguió de un enfoque cuantitativo, para cuyos fines se empleó la recolección y análisis de datos obtenidos para poder contestar las preguntas de la investigación y probar las hipótesis previamente establecidas, apoyándose en la medición numérica, el cálculo, el conteo y muchas veces el uso de la estadística para poder determinar los patrones de conducta de la muestra a investigar.

Para Parella y Martínez (2012) la investigación cuantitativa implica un método de calidad valorativa por medio la aplicación de un técnico científico por medio de la cual se explica los fenómenos, en lo que pueda ser sometido a premisas y condiciones que se fundamentan en datos para probarlos en función de medición de valores y el análisis estadístico (p. 46)

##### 3.1.2. Diseño de investigación.

En esta parte, según Valderrama (2015), este diseño no experimental significa que las variables no se manipulan intencionalmente, por lo que el aprendizaje es básicamente recopilación y análisis de datos, pero no aplicación (p.178).

En cuanto al diseño, para Chávez (2015), nos dice que la investigación se asume como una intención entrar a conocer el objeto que se estudia, abordándolo como un fenómeno para luego tratar de comprobar el mismo con un planteamiento teórico. En ese sentido en el presente estudio se ha considerado el diseño *no experimental*, toda vez que su propósito de la misma está enfocado en la observación de las variables y no su manipulación.

En este trabajo de investigación se trabajó con los datos recogidos a través de los instrumentos diseñados previamente, de acuerdo a los conceptos preestablecidos, sin alterar las variables o tratar de alterar las variables así como tampoco el objeto de investigación.

Se aplicaron al presente los niveles Descriptivo, Correlacional. Es de alcance *descriptivo* con frecuencia la meta del investigador reside en el descubrimiento de los fenómenos en los aspectos situacionales, sus contextos y los sucesos, con los estudios de carácter descriptivo lo que se busca es delimitar las características y las propiedades de ciertas cosas, como personas, grupos, etc. (Hernández et al, 2014).

Dentro de esta misma línea, el alcance de la investigación será correlacional, como lo señala Chávez (2015), el propósito de este tipo de investigación es averiguar el grado de correspondencia o relación que puede existir entre dos o más conceptos o cualidades en un contexto dado, precisando que esto se hace muchas veces entre dos variables. En estos estudios para realizar esta evaluación, hay que medir una de estas, para luego establecer y analizar sus vinculaciones.

Además, la investigación es de corte transeccional o transversal, por cuanto su propósito es recopilar datos en un momento dado, es decir inmediatamente, y su propósito es describir variables y analizar su prevalencia y relación en un momento dado. (Hernández. et.al 2014).

### 3.2. Variables y operacionalización.

Con relación a la definición conceptual de las variables tenemos que, respecto a la definición conceptual de la variable Procedimientos administrativos, de acuerdo a Danós (2018), señala que los Procedimientos Administrativos son parte de la dinámica de las actuaciones propias de la administración en el marco de las reglas, las normas administrativas y constitucionales, a través de la cuales se ve impulsada las decisiones de la administración, o solamente por la decisión de la propia administración sino promovido por el propio ciudadano a través del derecho de petición. Constituye por lo tanto un equilibrio cuando a través del accionar administrativo se sincronizan en esa dinámica. En lo concerniente a la variable valor público en la gestión de los servicios de Salud, según OPS (2020) Si el gobierno no sabe lo que quieren los ciudadanos, no podrá satisfacer sus necesidades, por lo que es importante mantener la legitimidad de un gobierno basado en la creación de valor público y la transparencia de las operaciones. Aspectos más importantes como los servicios, los resultados y la confianza de los ciudadanos en el valor de los servicios permiten a los países mantener un desarrollo óptimo en la prestación de servicios, especialmente en aquellos ejes políticos como la salud.

Sobre la definición operacional en lo que respecta a la primera variable que es procedimientos administrativos, será medida a través de las siguientes dimensiones: (i) actuaciones administrativas, (ii) reglas administrativas y constitucionales y (iii) decisiones de la administración. Y en lo concerniente a la variable valor público en la gestión de servicios de salud, se utilizarán para su medición las siguientes dimensiones: (i) legitimidad del valor público, (ii) confianza de los ciudadanos en el valor

de los servicios y (iii) uso personal de los servicios públicos. Para efectos de medir las dimensiones se realizó a través de un cuestionario con 15 preguntas por cada variable las que fueron contestadas mediante la escala Likert, teniendo la siguiente escala ordinal: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre, en donde 1 es el valor más bajo y 5 el valor más alto, con las cuales se conocieron la existencia de una relación entre ellas.

### 3.3. Población, muestra y muestreo.

#### 3.3.1. Población.

Sobre este tema Tamayo (1999), la población se conceptualiza como al conjunto del fenómeno que se pretende estudiar, y que según el estudio enfocarlo en la unidad poblacional, que viene a constituir una particularidad que es común en donde se estudió y tiende a proporcionar los datos para la investigación (p. 114).

Así, la población se obtuvo sobre la base de la representación de servidores del área administrativa del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, quienes realizan una labor permanente en la formulación de las acciones y los documentos, se denomina así debido a que comprende el insumo para el estudio al cual se aplicaron los instrumentos.

Seguidamente, se consideraron los siguientes criterios de inclusión y exclusión.

- Criterios de inclusión. - En esta parte se estimó como grupo incluyente en la investigación al personal administrativo de las diferentes áreas del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, especialmente aquellos que están involucrados y tienen conocimiento sobre la generación de los documentos de gestión.
- Criterios de exclusión. – No se incluyó a los trabajadores asistenciales por cuanto no se encuentran involucrados en los



procedimientos administrativos, asimismo, se excluirá al personal de terceros o locadores, toda vez que no tienen una permanencia o continuidad en la institución, en ambos casos considero que no se asocian con el objeto de la investigación.

### 3.3.2. Muestra.

Conforme a Sierra (2001) las muestras tienen una base matemática estadística. Es decir, a partir de ciertos resultados, debidamente elegidos y obtenidos en proporción suficiente, se puede hacer una conclusión o generalización dentro de un margen de error que esos resultados tienen en el universo del que se extrae la muestra, según los límites de probabilidad que se pueden determinar estadísticamente caso por caso

En el presente trabajo, teniéndose en consideración el concepto antes detallado, se trabajó con la población elegida, estableciéndose los criterios de inclusión y exclusión en razón sustancialmente al estudio, lo cual nos representará un número considerable, razón por la cual no se consideró la demostración matemática de la muestra.

### 3.3.3. Muestreo.

En este estudio se empleó en el muestreo no probabilístico, enmarcado en un tipo simple, para Valderrama (2017) se seleccionan aleatoriamente los miembros del universo hasta completar el tamaño de muestra esperado, además de la teoría, se frecuentan todos los elementos, y luego se selecciona la muestra de acuerdo con el estudio. Por lo tanto, se tiene:

Para determinar la población se tuvo en consideración el régimen laboral de los servidores, siendo la cantidad de 40 servidores en el área administrativa, la suma de 30 trabajadores en el régimen CAS regular, igualmente la cantidad de 30 servidores como CAS y 40 trabajadores como terceros/locadores, y tomando en consideración los criterios de

inclusión y exclusión se consideró para la muestra la cantidad de 100 servidores.

#### 3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Al respecto Behar (2008) hace mención que, al momento de emplear en el registro una técnica para el acopio de datos de estudio, se debe de tomar en consideración varios elementos, entre ellos, el medio que se usó y la metodología que se manejó para un adecuado procesamiento de los datos.

Sobre esta técnica, Martínez (2012), sostiene que la encuesta es la técnica que se aplica por medio del cuestionario, para obtener datos y las indagaciones correspondientes más importantes que pretendemos explicar, siendo una de las técnicas más usadas, y que ha demostrado su precisión en las investigaciones (p.145).

Para el presente estudio se tuvo en consideración la aplicación del instrumento, que fue el cuestionario a servidores administrativos del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, aplicando para tal efecto la escala de Likert, en ese sentido para la variable de Procedimientos administrativos se aplicó 15 ítem, materializadas en preguntas aplicadas, lo mismo con la variable Valor de gestión de los servicios de salud que comprendió 15 ítem (15 preguntas), que se midió bajo escalas y valores, conforme se indican a continuación: 1 (nunca), 2(casi nunca), 3(a veces), 4 (casi siempre) y 5(siempre)

En ese contexto, Hernández et al (2014) han indicado que la escala Likert contiene un grupo de preguntas que están construidas en función estructurada de ítems, con características afirmativas orientadas a la medición de las variables (p.238), en ese marco se han elaborado las *fichas técnicas*.

Ficha técnica No. 1 que perteneció a la Variable procedimientos administrativos, se aplicó la técnica de encuesta, el instrumento utilizado

ha sido el cuestionario, el autor de la ficha ha sido el investigador de la presente tesis, se aplicó en el año 2022, compendió 15 ítems, en cuanto a la significación ha sido construida por tres dimensiones, cada una de ellas representada por cinco indicadores, la misma que ha sido aplicada a los servidores administrativos del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, en el Distrito de Puente Piedra, ha tenido una duración de 15 minutos, el margen de error ha sido de 0.05, se ha direccionado una vez.

Ficha Técnico No. 2 que correspondió a la variable valor público en la gestión de servicio de salud, se aplicó la técnica de la encuesta, el instrumento que se manejó es el cuestionario, el autor de la ficha ha sido el investigador, se empleó en el año 2022, ha tenido una extensión de 15 preguntas, y en relación al contenido, en cuanto a la escala ha sido constituida por tres dimensiones con 15 indicadores, se aplicó a los servidores según la muestra en el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz en el Distrito de Puente Piedra, sobre la apreciación los encuestados respondieron las preguntas con intervalos, tuvo una duración de 15 minutos, el margen de error ha sido de 0.05, se usó solo una vez.

Con relación a la validación de los instrumentos, Bernal (2010) nos dice que la validez está referida a la función y valor del cotejo de las variables propuestas en la investigación, en ese sentido el instrumento de medición tendrá un mayor nivel de validez en tanto mayor, en tanto mayor representatividad tenga la variable para su evaluación.

Por consiguiente, en este trabajo luego de haber elaborado los instrumentos que servirán para medir las variables de procedimientos administrativos y valor de la gestión en salud, se procedió a su validación, toda vez que ello permitió evaluar la fiabilidad de las preguntas, en consecuencia, el validador será quien comprobó y examinó las mismas. En el presente estudio se sometió a juicio de tres expertos con conocimientos temáticos y metodológicos.

Sobre la ficha de validación a juicio de expertos, el Doctor David Saúl Paulett Hauyón tuvo una calificación de aplicable sin observaciones, el Mg. Marcial Aspajo Guerra también calificó de aplicable el contenido del instrumento sin observaciones, del mismo modo la Mg. Ethel García Martínez calificó aplicable el instrumento sin observaciones.

En relación con la confiabilidad, se tuvo en cuenta que luego de aplicar el instrumento, se comprobó a través de los márgenes establecidos del Alfa de Cronbach. En ese aspecto, Hernández, et al (2014), indican que cuando tratan este punto que, al aplicar el Alfa de Cronbach lo que resulta será la fiabilidad que contengan las respuestas, bajo el abordaje de que lo confiable comienza con el instrumento y por ende lo que trae consigo es la medición que orienta el grado de similitud.

Supone, por lo tanto, de suma importancia la confiabilidad en el instrumento por cuanto implica el nivel de confianza en dicho instrumento, que para su interpretación debe tomarse en cuenta los rangos y la confiabilidad. Así se tuvo como rangos de interpretación del coeficiente de confiabilidad, rango: 0.53 a menos (confiabilidad nula), 0.54 a 0.59 (confiabilidad baja), 0.60 a 0.65 (confiable), 0.66 a 0.71 (muy confiable) y 0.72 a 0.99 (excelente confiabilidad) y 1 confiabilidad perfecta. Se tuvo como resultado de análisis de confiabilidad del instrumento del Alfa de Cronbach **0.811**.

Teniendo en consideración el resultado obtenido 0.811 un nivel de excelente confiabilidad en función del cálculo de la varianza/ítem en su totalidad. Cuando más se acerca al valor 1 del Alfa de Cronbach mayor es la confiabilidad de los ítems analizados.

### 3.5. Procedimientos.

En este trabajo se contó con una presentación que consiste en una carta, por medio de la Escuela de Posgrado para poder acceder a las instalaciones del hospital y aplicaron los colaboradores los instrumentos

de investigación. Se trabajó con los instrumentos que se ha diseñado en la investigación, aplicaron de manera directa a los servidores administrativos del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, y la base de datos sirvió como insumo para el software estadístico *SPSS*.

Se prosiguió aplicando para los resultados de confiabilidad, a través de la correlación de Pearson/ Rho de Spearman según la prueba de normalidad, se otorgó al instrumento la validez de rigor por medio de tres profesionales, un especialista gestión pública, un temático y metodólogo y un metodólogo.

El presente trabajo contó con las referencias de la bibliografía que servirán de soporte al planteamiento de objetivos.

### 3.6. Métodos de análisis de datos.

Para Valderrama (2015), en este período de la investigación se formula el procedimiento por el cual se obtiene los resultados y ello implica también la forma de obtención, en donde se abordará ciertos criterios para una selección, con la finalidad de rechazar o aceptar la variable (p. 229).

En el marco de la aplicación descriptiva se procedió a la recaudación de datos teniendo en consideración el enfoque de las variables de investigación y como estas se han dimensionado; en lo que se refiere al ámbito inferencial tomando datos de encuestas se pudo obtener una base de datos y luego se aplicó el *SPSS*. Hernández et. al (2014) señalan que esta estadística inferencial se emplea con el objetivo de verificar las posibles hipótesis que se han ensayado en la investigación y de manera posterior evaluar los parámetros, demostrando entre las variables una relación.

### 3.7. Aspectos éticos.

Con relación a los factores éticos en la investigación Díaz (2009) sostiene que en el desarrollo de una investigación existen aspectos objetivos y

subjetivos, los primeros son aquellos que están vinculados con el desarrollo temático de la ciencia y los segundos están relacionados con las cualidades personalísimas del investigador que tiene que ver con los valores éticos morales (p. 49).

Se siguieron los lineamientos establecidos por la Universidad César Vallejo:

En lo que respecta al anonimato, se tuvo en consideración la protección de los datos de cada servidor y/o funcionario del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, que sería parte del estudio. Sobre la autonomía, se contó con la participación del personal administrativo de la Unidad Ejecutora Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, que será la población encuestada de forma voluntaria.

En lo que concierne a la confidencialidad, se respetó el ámbito de privacidad sobre la persona y los datos, y se realizó sin mostrar ninguna lista que permita una identificación, con el consentimiento, se aplicó el instrumento de manera voluntaria y sin ninguna presión con una breve información sobre el tema, informándoles que los datos estrictamente con fines académicos.

La presente investigación se realizó aplicando las pautas y esquemas establecidos por la American Psychological Association, que en la línea de investigación de la Universidad César Vallejo, tiene por objetivo unificar la forma de producción científica.

#### IV. RESULTADOS.

Los resultados de los datos que se han obtenido en esta investigación, y su análisis, se ha tenido en consideración el cuestionario de preguntas aplicadas a los trabajadores de la parte administrativa del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

##### Resultados Descriptivos

Tabla 1

Nivel de frecuencia y porcentaje de la variable 1 Procedimientos Administrativos.

Nivel	f	%
medio	34	34
alto	66	66
Total	100	100

Nota: *Elaboración propia.*

Conforme se puede visualizar en la presente tabla, y teniéndose en consideración la data obtenida y procesada de los 100 servidores a los cuales se les ha encuestado, se ha obtenido la frecuencia y porcentaje en los valores en la escala del instrumento aplicado, se tiene en la variable procedimientos administrativos (66%) tiene un nivel alto, en el nivel medio (34%), no hay un porcentaje en el nivel bajo.

Resultados descriptivos de las dimensiones de las variables 1. Procedimientos Administrativos.

Tabla 2

Nivel frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable 1 Procedimientos administrativos por dimensiones.

Nivel	Actuaciones administrativas		Reglas administrativas y constitucionales		Decisiones administrativas	
	f	%	f	%	f	%
Medio	5	5	100	100	95	95
Alto	95	95	0	0	5	5
Total	100	100	100	100	100	100

**Nota: Elaboración propia.**

Estando a lo observado en esta tabla, en el nivel alto con respecto a la dimensión actuaciones administrativas (95%), reglas administrativas y constitucionales no hay valor alto, y la dimensión decisiones administrativas (5%), se observa valores que superan el 90% a excepción de la segunda y tercera dimensión. Del mismo modo en el nivel medio la dimensión actuaciones administrativas (5%), reglas administrativas y constitucionales (100%), y decisiones administrativas (95%), presentan valores superiores al 52%, salvo la primera variable actuaciones administrativas. Asimismo, no hay porcentaje de nivel bajo.

Tabla 3

Nivel de frecuencia y porcentaje de la variable 2 valor público en la gestión de servicios de salud.

Nivel	f	%
medio	39	39%
alto	61	61%
Total	100	100%

**Nota. Elaboración propia.**



Conforme se demuestra en esta tabla, en el nivel alto se ha presentado niveles con un pico superior el 50%, la variable valor en la gestión de servicio de salud (61%) en el nivel alto, en el nivel medio (39%), y en el nivel bajo no hay porcentaje.

Resultados descriptivos de las dimensiones de las variables 2 valor público en la gestión de servicios de salud.

Tabla 4

Nivel de frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable 2 valor público en la gestión de servicios de salud.

Nivel	Legitimidad del valor público		Confianza de los ciudadanos en el valor del servicio		Uso personal de los servicios de salud	
	f	%	f	%	f	%
Medio	95	95	5	5	80	80
Alto	5	5	95	95	20	20
Total	100	100	100	100	100	100

*Nota. Elaboración propia*

Del análisis de los resultados de la frecuencia y porcentaje respecto de las dimensiones de la variable 2, en la presente tabla tenemos que en dimensión legitimidad del valor público (95%), confianza de los ciudadanos en el valor público (5%), y en la dimensión uso personal de los servicios de salud (80%), se advierte un pico en el nivel medio inferior al 31%, a excepción de la dimensión confianza de los ciudadanos en el valor del servicio. Del mismo modo en el nivel alto la dimensión legitimidad del valor público (5%), confianza en los ciudadanos en el valor del servicio (95%), reglas administrativas y constitucionales (100%), y decisiones administrativas (95%), uso personal de los servicios de salud (20%), presentan valores superiores al 52%, salvo la primera dimensión legitimidad del valor público y la tercera dimensión uso personal de los servicios de salud. Asimismo. En el nivel bajo no hay porcentajes.

Tabla 5

Tabla cruzada de las variables procedimientos administrativos y valor público en la gestión de servicios de salud.

			Valor de la Gestión de los Servicios de Salud		
			Medio	Alto	Total
Procedimientos Administrativos	medio	Recuento	19	15	34
		% dentro de Procedimientos Administrativos	55.9%	44.1%	100.0%
	alto	Recuento	20	46	66
		% dentro de Procedimientos Administrativos	30.3%	69.7%	100.0%
Total		Recuento	39	61	100
		% dentro de Procedimientos Administrativos	39.0%	61.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia (ver anexo 19)

En esta tabla se puede observar 100 encuestados que vienen a constituir el 100%. De los cuales se puede evidenciar que en los procedimientos administrativos no hay nivel bajo, 34% en el nivel moderado y 66% en el nivel alto. Asimismo, el 61% recibe un servicio de valor en gestión de servicios de salud de nivel alto, el 39% de nivel medio y no se puede evidenciar un nivel bajo. Del mismo modo se han manifestado que cuando el nivel del procedimiento administrativo es bajo, el valor de la gestión de servicios de salud es bajo, el 55.9% simboliza que cuando el nivel de los procedimientos administrativos es medio el valor de la gestión de servicios de salud también está en el mismo nivel, y el 69.7% que representa el nivel alto en los procedimientos administrativos el valor de la gestión de servicios de salud está en el mismo nivel.

## Resultados Inferenciales.

### Hipótesis General

Ho: Los procedimientos administrativos no se relacionan con el valor público en la gestión de servicios de salud en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz -2021.

Hi: Los procedimientos administrativos se relacionan con el valor público en la gestión de servicios de salud en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz -2021.

Si tenemos en p un valor menor a 0.05, se debe rechazar la hipótesis nula, y si el valor de p es igual o mayor a 0.05 la hipótesis nula se debe ser aceptada en la investigación.

Tabla 6

Correlación de Rho de Spearman entre las variables procedimientos administrativos y valor público en la gestión de servicios de salud

<b>Correlaciones</b>			
		Puntuación V1	Puntuación V2
Puntuación V1 Procedimientos Administrativos	Coefficiente de correlación	1.000	,542**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	100	100
Puntuación V2 Valor público en la Gestión de servicios de Salud	Coefficiente de correlación	,542**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	100	100

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

Nota. IBM Base de datos. (Ver anexo No. 20)

De lo que se puede verificar en la tabla 17, se pudo constatar que p es menor a 0.05 ( $<0.000$ ), podemos decir que existe significancia positiva y significativa, Por tal razón se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna en la presente investigación. Además, en lo que respecta al coeficiente de correlación representa el un valor de 0,542. En consecuencia, por lo que se ha indicado existe una correlación directa, significativa y moderada entre las variables procedimientos administrativos y el valor público de la gestión de los servicios de salud en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

## Hipótesis Específica 1

Ho1: De qué manera las actuaciones administrativas no se relacionan con la legitimidad del valor público en el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz.

Hi1: De qué manera las actuaciones administrativas se relacionan con la legitimidad del valor público en el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz.

Tabla 7

Correlación de Rho de Spearman entre las dimensiones actuaciones administrativas y legitimidad del valor público.

Correlaciones				
	Puntuación V1 D1		Puntuación V2 D1	
V1 -D1 Actuaciones Administrativas	Puntuación D1	Coefficiente de correlación	1.000	,559**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	100	100
V2-D1 Legitimidad del valor público	Puntuación D1	Coefficiente de Correlación	,559**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

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

Nota. SPSS IBM Base de datos. (Ver anexo No. 21)

De la apreciación de la tabla 18, se puede verificar que el valor de p es menor a 0.05 ( $< 0.000$ ), por lo que al análisis estadístico existe una significancia significativa, en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en esta investigación. Del mismo modo en el coeficiente de correlación se tiene que obtiene un valor de 0,559. En suma, por lo que se indica hay una correlación directa, significativa positiva y moderada entre la primera dimensión de la variable 1 actuaciones administrativas y la primera dimensión de la variable 2 legitimidad del valor público en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz -2021.

## Hipótesis Específica 2

Ho2: De qué manera las normas administrativas y constitucionales no se relacionan con la confianza de los ciudadanos en el valor de los servicios en el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz.

Hi2: De qué manera las normas administrativas y constitucionales se relacionan con la confianza de los ciudadanos en el valor de los servicios en el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz.

Tabla 8

Correlación de Rho de Spearman entre las dimensiones normas administrativas y constitucionales y la confianza de los ciudadanos en el valor de los servicios.

Correlaciones				
			Puntuación V1 D2	Puntuación V2 D2
V1-D2 Normas administrativas y constitucionales	Puntuación D2	Coefficiente de correlación	1.000	,350**
		Sig. (bilateral)		0.000
V2-D2 Confianza de los ciudadanos en el valor de los servicios.	Puntuación D2	N	100	100
		Coefficiente de correlación	,350**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

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

Nota. SPSS 25 IBM (Ver anexo No. 22)

De la valoración de la tabla 19, se puede cotejar que en el valor de p es menor a 0.05 ( $< 0.000$ ), así de la verificación estadística se tiene que existe una significancia significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en este estudio. De la misma manera, en el coeficiente de correlación se obtiene una representatividad de 0,350. En consecuencia, por lo antes indicado existe una correlación directa, significativa positiva y moderada entre la segunda dimensión de la variable 1 normas administrativas y constitucionales y la segunda dimensión de la variable 2 confianza de los ciudadanos en el valor de los servicios.

### Hipótesis Específica 3

Ho3: De qué manera las decisiones de la administración no se relacionan con el uso personal de los servicios de salud en el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz.

Hi3: De qué manera las decisiones de la administración se relacionan con el uso personal de los servicios de salud en el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz.

Tabla 9

Correlación de Rho de Spearman entre las dimensiones decisiones de la administración y uso personal de los servicios de salud.

Correlaciones				
			Puntuación V1 D3	PuntuaciónV2 D3
V1-3 Decisiones de la administración	Puntuación D3	Coeficiente de correlación	1.000	,472**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	100	100
V2-D3 Uso personal de los servicios de salud	Puntuación D3	Coeficiente de correlación	,472**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

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

Nota. IBM. SPSS 25 (Ver anexo No. 23)

De la apreciación de la tabla 19, se puede confrontar que en el valor de p es menor a 0.05 ( $< 0.000$ ), en ese sentido al análisis estadística se obtiene que la existencia de una significancia significativa, por tal motivo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en esta investigación. De otro lado, respecto al coeficiente de correlación se alcanza una representatividad de 0,472. Por todo ello, se tiene que existe una correlación directa, significativa positiva y moderada entre la tercera dimensión de la variable 1 decisiones de la administración y la tercera dimensión de la variable 2 uso personal de los servicios de salud.

## V. DISCUSIÓN.

Los procedimientos administrativos dentro del enfoque dogmático ya no se considera como una disciplina estática del derecho, sino que tiende ahora a propiciar un dinamismo en el quehacer de las actividades públicas y tiende necesariamente a mejorar los procesos y se constituyen en un mecanismo de mucha trascendencia en la formación de las decisiones en el ámbito de la salud pública, en razón de ello y en consonancia con el objetivo ha llegado a establecer la existencia de una relación entre los procedimientos administrativos y el valor público en la gestión de servicios de salud en el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, y que cuyos resultados se pasarán a discutir con los antecedentes, trabajos previos y la teoría.

En lo referente a la Hipótesis General que se ha planteado está referida que los procedimientos administrativos se relacionan con el valor de la gestión en servicios de salud en el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, por cuanto atendiendo a los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman, se ha obtenido una relación directa, significativa y moderada, con un valor representativo de 0,542, de igual manera en este mismo análisis tenemos que en cuanto al nivel de significancia bilateral se observó que  $p = 0.000$ , siendo menor al valor 0,05, de esa esta manera se ha confirmado la hipótesis general alterna, y rechazar la hipótesis  $H_0$ , determinado que existe una correlación directa, significativa y moderada entre la variable procedimientos administrativos y valor de la gestión en servicios de salud.

Lo obtenido en la presente investigación, son parecidos a la que consiguió, Fajardo (2020), quien en su investigación determinó correlación directa y significativa entre la calidad del valor del servicio y la aceptación de los procesos, siendo el valor de Pearson se determinó 0.779, siendo el valor de la significancia de  $p=0.001$ , por lo que del análisis de los resultados similares es probable que la relevancia esté manifestada en las condiciones laborales de los trabajadores y de otro lado que la oferta del servicio está dirigida a los usuarios en una entidad pública. En esa misma línea de concordancia con lo obtenido por Franco (2020) en un estudio sobre sobre procesos de salud y la gestión de calidad en el servicio, ha obtenido como resultaos una correlación significativa de Rho Spearman en un valor de 0.734 y una

significancia de  $p = 0.000$ . Siendo los resultados muy parecidos al anterior debido a que se han trabajado básicamente con los mismos factores.

En lo concerniente a la parte teórica vinculado con el tema de discusión, Así tenemos que por los resultados obtenidos en la investigación se corrobora con lo sostenido por Danós (2018) en el sentido que los procesos están fundamentalmente enfocados de acuerdo con la composición de la organización en el sentido que el trabajo es realizado por órganos y áreas que brindan asesoría y apoyo, también llamados colaboradores. En este contexto, los procedimientos de gestión de la administración pública consisten, por tanto, en una serie de operaciones o ciclos que constituyen un insumo al que se debe añadir valor en cada etapa del proceso. Por tanto, existe una relación recíproca entre el desarrollo del cumplimiento y la ejecución de las actividades establecidas en los documentos administrativos. Bajo este enfoque, se puede apreciar una relación con el valor de la gestión en la salud, en este sentido se puede decir que la visión estratégica se enfoca en ciertas metas y objetivos, desde la perspectiva de la salud, están en buenas basadas en la implementación de las acciones administrativas a través de las unidades ejecutoras.

Lo anterior refuerza el enunciado de la Organización Panamericana de la Salud (2020) en el sentido de que la prestación de servicios de salud debe ser el eje principal para fortalecer la participación de los países y la salud, y por ende de la región. es necesario aumentar el valor de los servicios de salud a través de reformas que fortalezcan el papel del estado en el campo de la salud pública.

Así los procedimientos administrativos contribuyen a alcanzar las metas y objetivos o también determinar en qué temas no se está tomando decisiones adecuadas, porque si ello es así, va a implicar una mayor demanda de usuarios y reclamaciones, por tal motivo es necesario perfeccionar los procesos en las entidades públicas, en las que se requiere muchas veces de una evaluación integral de los procedimientos administrativos para focalizar los recursos materiales y humanos, no obstante ello, considero que luego de esta evaluación los procesos son importantes para a través de ellos se generen resultados favorables en la gestión pública.



En lo que se refiere la hipótesis específica No. 1, que está referido a la manera como las actuaciones administrativas se relacionan con la legitimidad del valor público en el hospital antes indicado, se tiene como resultados de la apreciación estadística que existe una correlación entre ambas dimensiones, ello por cuanto en armonía con las secuencias que se han obtenido del coeficiente de correlación Rho de Spearman un valor de 0,559, en ese mismo análisis tenemos que en el nivel de significancia a observar es  $p = 0.000$ , siendo menor al valor 0,05, por lo que llegamos a determinar que existe una correlación directa significativa y moderada entre la dimensión actuaciones administrativas y la legitimidad del valor público, por lo que se ha rechazado la hipótesis  $H_0$  y aceptando la primera hipótesis específica alterna. Indicando que en los resultados descriptivos existe un pico de 95% que considera que la dimensión actuaciones administrativas como un nivel alto y la dimensión del valor público ha estimado el 95% como nivel medio; estos resultados son similares a los encontrados por Montoya (2017), en donde a la muestra que trabajó con relación a las actuaciones administrativas en gestión es aceptable en un 85% por alcanzar un nivel alto y de igual manera un 87% indicó un nivel regular en legitimidad en al valor público de la gestión administrativa.

En lo pertinente a la parte temática que se ha referenciado con las dimensiones relacionadas, tenemos que coincide con los realizados por Amado (2018), afirma que el uso del poder estatal no está normalizado por las decisiones administrativas, sino que debe tener tal legitimidad que pueda sustentar el control de legalidad a través de la jurisdicción, se encuentra entonces con el aparato de control constituido por órganos estatales, que habilita la legalidad de los actos administrativos. Por tanto, las actuaciones administrativas entre los sistemas tienen un vínculo interpretativo con las normas del bloque legal y constitucional, y sus fundamentos se alinean a partir de la estructura de un país y su sistema político. Esto se relaciona con la legitimidad del valor público, bajo el enfoque de la generación de políticas públicas a través del cual se trata de darle un valor agregado al valor público como tal, es decir la "legitimidad", es por ello la importancia de la generación de políticas que se traduzcan oportunamente en de manera eficiente en un valor público de calidad, sobre ello en la investigación realizada por Mazzucato (2021) argumenta que en el ámbito público se debe dirigir su liderazgo hacia arriba, especialmente en aquellas

áreas políticas a través de las cuales puede lograr la legitimidad de sus acciones. Para ello, es necesario determinar su entorno y apoyo interno y externo, identificar los opositores a sus actividades, realizar un diagnóstico de alcance e impacto al formar una valoración de la legitimidad del valor otorgado a los servicios; en esa misma línea también Suarez y Chumacero (2017) aseguran que el valor público debe analizarse desde el punto de vista de la competitividad y la innovación, en el que se evidencian los problemas de mala ejecución de actividades o planes, porque no generan estrategias de desarrollo, sino que crecen las brechas, lo que deja en claro que existen desacuerdos entre instituciones que ofrece el mismo servicio, lo que conduce a una falta de producción.

Las actuaciones administrativas dentro de este análisis lo tenemos que objetivizar cómo es que se desprende las acciones de la administración y el efecto que tiene de cara a los usuarios externos y los internos, porque es importante establecer no solo la cantidad sino la calidad y como se ha estructurado los planes, proyectos, instrumentos de gestión, estrategias, campañas, etc, que apuntan al cumplimiento de los objetivos y metas de la institución, y ello va a permitir dotar de legitimidad al valor público del servicio que brinda la institución, obviamente dependiendo de qué servicio se trate, es decir cómo llegar a aterrizar las decisiones de la administración en el usuario, y si ello tiene o no un afianzamiento legítimo, es por ello que mucha de las decisiones administrativas ameritan un cuestionamiento extrainstitucional, debido a las razones antes expuestas, es decir, las actuaciones administrativas debe estar enmarcada dentro del bloque y es justamente en ese contexto en donde tiene su origen el poder público, es que bajo este ejercicio que la actuaciones administrativas se legitiman y permite el afianzamiento de la labor administrativa.

En lo que concierne a la segunda hipótesis específica que está diseñado a la forma como las normas administrativas y constitucionales se relacionan con la confianza de los ciudadanos en el valor de los servicios se ha podido establecer por los resultados inferenciales de la investigación, que existe una correlación directa, significativa positiva y moderada entre ambas dimensiones, en función del valor obtenido a la aplicación de Rho de Spearman, que tiene un valor de 0,350, también bajo esta apreciación se tiene que el nivel de significancia bilateral es  $p = 0.000$ ,

siendo menor al valor 0,05, por lo tanto se rechazó la hipótesis H0 y se ha aceptado la segunda hipótesis alterna específica, con la cual se confirma la relación que existe entre las normas administrativas y constitucionales y la confianza de los ciudadanos en el valor de los servicios; en relación a los valores descriptivos se tiene que un 100% ha optado por considerar que la dimensión reglas administrativas y constitucionales tiene un nivel medio y la confianza de los ciudadanos en el valor público un 95% considera un nivel alto. Los resultados obtenidos tienen relación con los estudios que ha realizado Hug (2020), quien ha investigado en Chicago sobre la conducencia de las normas administrativas y constitucionales en el valor de los servicios, teniendo como resultados que el 30% considera que las normas administrativas y constitucionales se toman en cuenta como factores conducentes en la administración, cuyo nivel es regular y respecto al reflejo en el valor de los servicios un 65% opina que es considerable, siendo este un nivel alto, y el 5% no ha opinado.

En lo que concierne a la parte teórica, los resultados armonizan con los estudios realizados por Wunder (2021) indica que, desde el punto de vista del control de constitucionalidad de la administración, existen disposiciones deben ser analizadas desde el derecho positivo y bajo el control de la legalidad, así se han creado mecanismo para ello (violación de la constitución y norma inconstitucional). Por lo tanto, en el derecho administrativo, de acuerdo con la justificación dada, se administra el procedimiento, decir lo contrario llevaría a la ruptura del bloqueo legal relacionado con la confianza de los ciudadanos en el valor de los servicios, porque estos últimos están relacionados a la política relacionados con la prestación de los servicios públicos; de allí que se relaciona con la investigación realizada por Lui J. et al (2021), sostiene que, las políticas nacionales y la gestión del sector público tiene características claras y definidas que pueden ser optimizadas dentro del marco de la legitimidad para la vigencia y confianza de los ciudadanos en los valores de servicios esenciales para el bienestar humano, pero que también están destinados a organizaciones con limitaciones y controles que forman parte integral de esta actividad. La evaluación de la creación de valor de los servicios ofrecidos como proveedor de servicios se basa en la transparencia y responsabilidad propias de un estado democrático.

Bajo estos comentarios, es claro el enfoque de la investigación en el sentido de que la administración tenga un mérito en la producción de su normas estas deben estar bajo un enfoque legal y constitucional, máxime si estamos en un estado constitucional de derecho, por lo mismo entonces, las normas administrativas y constituciones enmarcan los actos administrativos teniéndose como primacía la constitución y los precedentes vinculantes del Tribunal Constitucional, de esta manera las acciones de la administración tendrá su fundamento en una norma expresa a través del cual se asigna competencia para actuar en nombre del estado.

Sobre hipótesis específica 3, en la que planteó que la dimensión decisiones de la administración tiene relación con el uso personal de los servicio de salud en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, se ha definido que en el marco de los resultado inferenciales de la prueba de hipótesis, la existencia de una correlación en la aplicación del Rho de Spearman con una representación de 0,472, de igual forma se tiene que como significancia bilateral un nivel en  $p = 0.000$ , siendo menor al valor 0,05, por lo que se ha demostrado una correlación positiva y moderada entre ambas dimensiones, en consecuencia se rechaza la hipótesis  $H_0$  y se confirma la tercera hipótesis específica alterna: en ese mismo sentido Rosenbloom (2018), ha demostrado que las decisiones administrativas están compuestas por estrategias complejas, se tiene en cuenta alcance del problema y cómo afecta a la organización, el nivel de complejidad estará en función de los factores que la afectan, y estos van a influir en el uso personal de los servicios de salud en el sentido de que esas decisiones deben ser dirigidas y decididas ya sea a través de estrategias o campañas de salud para las cuales se elaboran planes de acción de acuerdo a las agendas institucionales y cuyos destinatarios son los consumidores de salud que utilizan personalmente esos servicios.

Lo anterior se refuerza con lo sostenido por También Martínez y Segura (2019), quienes han comprobado que los líderes de salud tanto a nivel regional y local establecen estrategias y decisiones donde se formulen políticas enfocadas a fortalecer las demandas insatisfechas de la población y que el usuario requiere atención prioritaria por parte del Estado, cuyo eje principal es la persona y el nivel de atención según posibilidades y calidad.

El estado procura que la gestión por medio de las decisiones administrativas esté dirigida a mejorar los niveles de eficacia y eficiencia en las ejecutoras estatales de salud, de manera que se alcance una mayor atención por parte del ciudadano, de la persona de manera individual, que es a ella principalmente a quien está dirigida estas decisiones, para ello es que se prioriza y se optimiza los recursos públicos; es por ello que las estructuras orgánicas debe organizarse funcionalmente, en esa línea la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, en el Perú, los esfuerzos de modernización se alinean dentro de la Política 24 del Acuerdo Nacional, la cual establece el compromiso de construir un Estado abierto, eficaz, modernizado al orientado hacia las personas y sus derechos.

Los estudios y la investigación realizada van a permitir que en futuras investigaciones de pueda debatir y seguir analizando el problema de investigación, sus variables y dimensiones, más aún cuando tenemos en la actualidad una gran influencia migratoria que viene incidiendo en el valor de los servicios de salud que se le brinda a la población.

## VI. CONCLUSIONES.

- Primera: En lo que corresponde al objetivo general se comprobó en este estudio que los procedimientos administrativos se relacionan con el Valor público de la Gestión de servicios de Salud, se advierte que existe una relación directa, significativa y moderada, con un valor representativo de 0,542, a través del coeficiente de Rho de Spearman, y el valor de significancia estadística bilateral se observó que  $p = 0.000$ , siendo menor al valor 0,05, de esa esta manera reflejó que existe una correlación entre ambas variables.
- Segunda: En lo que corresponde al primer objetivo específico se llegó a corroborar la relación que existe entre las actuaciones administrativas y la legalidad del valor público, teniendo como resultado que en el coeficiente de Rho de Spearman es de 0,559, en tal sentido tiene una correlación directa, significativa y moderada; asimismo, el nivel de significancia estadística es  $p = 0.000$ , siendo menor al valor 0,05.
- Tercera: Con respecto al segundo objetivo específico, se ha comprobado que las reglas administrativas y constitucionales se relacionan con la confianza de los ciudadanos en el valor del servicio en la entidad analizada, se tuvo como resultado en el coeficiente de correlación de Rho de Spearman un valor de 0,350, siendo esta directa, significativa y moderada, y con un nivel de significancia que se aprecia es  $p = 0.000$ , siendo menor al valor 0,05.
- Cuarta: Con relación al tercer objetivo específico, se ha llegado de comprobar que las decisiones administrativas se relacionan con el uso personal de los servicios de salud en la institución examinada, teniendo como resultado en el coeficiente de correlación de Rho de Spearman una relación directa, significativa positiva y moderada con una representación de 0,472, de igual manera en el nivel de significancia se aprecia es  $p = 0.000$ , siendo menor al valor 0,05.

## **VII. RECOMENDACIONES.**

- Primera: Se recomienda a los directores ejecutivos o directores generales de la entidad evaluada que se realicen capacitaciones o se financien cursos de especialización con la finalidad de que se capacite al personal administrativo, lo que permitirá que los servidores adquieran las competencias necesarias que les permita elaborar técnicamente los informes y los instrumentos de gestión en las diversas áreas administrativas.
- Segunda: Se recomienda a los jefes de Oficinas, Unidades, Departamento y servicios, analizar adecuadamente el perfil y las competencias de los servidores que ante su requerimiento van a contratar, por cuanto de ese análisis dependerá el producto o el resultado de la actividad laboral.
- Tercera: Se recomienda a la Jefatura de Administración de Recursos Humanos y al director ejecutivo de la entidad, una evaluación adecuada en las convocatorias que se pudieran realizar para el personal administrativo, esto es la evaluación curricular, de conocimiento y la entrevista personal.
- Cuarta: Se recomienda al director ejecutivo la implementación de la gestión de cambios en la entidad, porque a través de este proceso permite conocer los comportamientos de los grupos y las personas ante situaciones difíciles y complejas en condiciones de crisis o cuando se asumen transformaciones profundas, estos cambios se circunscriben bajo un enfoque político, económico, social y tecnológico, además de la gestión por procesos.
- Quinta: Se recomienda al director ejecutivo de la entidad evaluada, la implementación de los ejes transversales institucionales, esto es, el gobierno abierto, el gobierno electrónico, y la articulación interinstitucional, ello tiene que ver con establecer criterios competenciales y técnicos que implementen, diseñen, suministren la ejecución de la Gestión por Procesos y Procedimientos en la institución.

## REFERENCIAS

- Abgasi E. (2021). *Career plateauing and employee turnover intentions: a civil service perspective*. International Journal of Management & Entrepreneurship Research. Volume 3, Issue 4. DOI: 10.51594/ijmer.v3i4.219
- Androniceanu A. (2021). *Transparency in public administration as a challenge for a good democratic governance*. Administratie si Management Public, 36, 149-164. DOI: 10.24818/amp/2021.36-09. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://rtuassam.ac.in/online/staff/classnotes/files/1635268402.pdf. p. 151
- Akerboom S. y Kundis R. (2020). *How law structures public participation in environmental decision making: A comparative law approach*. University of Utah S.J. Quinney College of Law. Special Issue Article. DOI: 10.1002/eet.1986. p. 6
- Amado, J. (2018). *Actuaciones administrativas en el marco del Derecho Administrativo global*. Tesis. Universidad Libre del Centro de Investigaciones Socio Jurídicas de Bogotá, Colombia.
- Alcívar E. y Rodriguez V. (2021) *Gestión por procesos e indicadores de cumplimiento en la contratación pública.*, Revista Observatorio de la Economía Latinamericana (Vol 19, Nº 3, pp. 80-95, marzo 2021). <https://www.eumed.net/es/revistas/economia-latinoamericana/oel-marzo21/contratacion-publica>
- Aponte M. et al (2021) *Constitucionalización del Código General Disciplinario en Colombia*. Jurídicas CUC, 17(1), 557–588. DOI: <http://dx.doi.org/10.17981/juridcuc.17.1.2021.19>.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Editorial Shalom, Bogotá, Colombia.
- Barnes, J (2021). *Verwaltungsgerichtliche Kontrolle und die Typologie des*



*Verwaltungsverfahrens*, comparative law studies magazine,  
University Pompeu Fabra

Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. (3ªed.) Colombia: E-book.

Boyer J. (2019). El derecho de función pública y el servicio civil nociones fundamentales. Pontificia Universidad Católica del Perú, Fondo Editorial - Lima 32, Perú feditor@pucp.edu.pe www.fondoeditorial. P. 21

Blanco, C. (2011) Encuesta y Estadística método de investigación cuantitativa en las ciencias sociales y comunicación, Edit. Brujas – Córdoba, Argentina

Camacho E. (2020) Transparencia de gestión y valor público en la municipalidad provincial de Tumbes [Tesis Maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/62265>.

Campos C. (2018) El modelo y participación de actores involucrados en la pertinencia cultural de los servicios de salud en la provincia de Churcampa – Huancavelica [Tesis de Maestría, Universidad EAFIT-Colombia].  
<http://hdl.handle.net/10784/30205>

Carrasco S. (2019). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Editorial San Marcos.

Cepeda (2019), El sistema de gestión y la calidad del servicio público, [Tesis de Maestría Universidad del Rosario] – Bogotá, Colombia URI  
[https://doi.org/10.48713/10336\\_20461](https://doi.org/10.48713/10336_20461)

Córdoba J. y Arguello L (2020), Los conceptos jurídicos indeterminados, la discrecionalidad administrativa y la jurisprudencia contencioso administrativa costarricense. *Revista de Ciencias Jurídicas* No. 153 (107-144) Setiembre - Diciembre 2020.

<file:///C:/Users/asesorialegal/Downloads/44532->

[Texto%20del%20art%C3%ADculo-168164-1-10-20201111.pdf](file:///C:/Users/asesorialegal/Downloads/44532-Texto%20del%20art%C3%ADculo-168164-1-10-20201111.pdf)

- Chávez, A. (2015) Introducción a la metodología de la investigación. Machala, Ecuador: Universidad Técnica de Machala.  
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/6785>
- Danos, J. (2018). La transformación del procedimiento administrativo. *Revista Facultad de Derecho PUC, Fondo Editorial Pontificia Universidad Católica del Perú*. No. 18, setiembre 2018.
- Delgado Villalobos, L. (2021) La calidad de servicio y satisfacción de los administrados de una entidad pública en el 2020 [Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica del Perú]  
[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4779/L.Delgado\\_L.Sotelo\\_P.Valdiviezo\\_Trabajo\\_de\\_Investigacion\\_Maestria\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4779/L.Delgado_L.Sotelo_P.Valdiviezo_Trabajo_de_Investigacion_Maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- De Ortúzar, M. (2019) El derecho a la salud como derecho humano: Abordaje conceptual transdisciplinar, Universidad Nacional de La Plata. Facultad Humanidades y Ciencias de la Educación – Argentina (p.60)
- De la Guardia M. y Ruvalcoba J. (2020). La salud y sus determinantes, promoción de la salud y educación sanitaria. *Revista Scielo, Jonnpr* Vo. 5 No. 1, Madrid Ene.2020 Epub Jun-2020.  
<https://dx.doi.org/10.19230/jonnpr.3215>.
- Del Carmen J. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista Scielo Salud Pública. Rev. Perú Med Exp Salud Publica* 36 (2) Apr-Jun 2019.  
<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>.
- Diaz V. (2009). *Metodología de la Investigación Científica y Bioestadística para profesionales y estudiantes de las Ciencias de la Salud*. Universidad Finis Terrae RIL Editores, 2da. Edición. Santiago de Chile.
- Endicott T. (2021). Administrative Law. Oxford University Press, Great Clarendon Street united, fifth edition. Endicott ST. (2021).

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Fm4sEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Endicott+ST.+\(2021\).+Administrative+Law.+Oxford+University+Press,+Great+Clarendon+Street+united,+fifth+edition.&ots=wegQFNXNDM&sig=RTnu1zGbckEti7PigOu4vl2kN9A#v=onepage&q=Endicott%20ST.%20\(2021\).%20Administrative%20Law.%20Oxford%20University%20Pres s%2C%20Great%20Clarendon%20Street%20united%2C%20fifth%20editi on.&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Fm4sEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Endicott+ST.+(2021).+Administrative+Law.+Oxford+University+Press,+Great+Clarendon+Street+united,+fifth+edition.&ots=wegQFNXNDM&sig=RTnu1zGbckEti7PigOu4vl2kN9A#v=onepage&q=Endicott%20ST.%20(2021).%20Administrative%20Law.%20Oxford%20University%20Pres s%2C%20Great%20Clarendon%20Street%20united%2C%20fifth%20editi on.&f=false). p. xxxi.

Fajardo K. (2020) Modelo para la calidad de los servicios en el área administrativa pública del Hospital General Martín Icaza de Barahoyo, período 2020 [Tesis de Maestría en administración Pública con mención en Desarrollo Institucional, Universidad Estatal de Milagro – Ecuador] <http://repositorio.unemi.edu.ec/>

Fasanando, J. (2019) Percepción de los profesionales de la salud sobre el cumplimiento de los atributos de la atención primaria de salud en Lima Centro 2019. [Tesis de Maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. <https://hdl.handle.net/20.500.12866/7006>

Franco O. (2020) Gestión de Calidad y la atención al usuario del área de emergencia del Hospital Darío Machuca, ubicado en el cantón La Troncal, período 2020 [Tesis de Maestría en administración Pública con mención en Desarrollo Institucional, Universidad Estatal de Milagro – Ecuador UNEMI] **URI:** <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5912>

Franco A. (2020). Configuraciones, modelos de salud y enfoques basados en la Atención Primaria en Latinoamérica, siglo XXI. Una revisión narrativa. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, vol. 19, 2020. DOI: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps19.cmse>.

Gonzales et al (2018) Integrated management for patient safety and quality of health care, Universidad de Ciencias Médicas de la Habana – Cuba. <https://revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/2012>

- Gutierrez, L. (2018). Enfoques para la mejora continua en los procesos administrativos de atención al usuario en instituciones públicas de salud. [Tesis. de Maestría, Universidad Privada del Norte – Trujillo].
- Gutierrez, J. (2002). Consolidación del valor público en la comisión de competitividad e innovación de Sucre. [Tesis de Maestría, Universidad los Andes -Escuela de Gobierno Alberto Lleras Camargo – Colombia] uri: <http://hdl.handle.net/1992/59279>.
- Gutiérrez J. et al (2019). Desigualdades en el acceso a servicios, base de las políticas para la reducción de la brecha en salud. *Revista Scielo Salud Pública*. Méx 61 (6) 03 Mayo 2021Nov-Dec 2019. <https://doi.org/10.21149/10561>.
- Guy P. (2021) Administrative traditions, understanding the root of contemporary administrative behavior. Oxford clartendon street, Oxford D.P. United kingdon. P. 6
- Cassagne J. (2018) Los grandes principios del derecho público (Constitucional y Administrativo), Biblioteca de Derecho Público Volumen I, Editorial Temis Obras Jurídicas – Bogotá, Colombia
- Hernandez, R y Baptista. L. (2014). Metodología de la Investigación. Sexta Edición. Colombia.
- Hernández A. (2019) Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados, *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36 (4) Oct-Dec 2019. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>.
- Hug A. (2020). *Constitutional Rights in the Machine Learning State*. University of Chicago Law School Chicago Unbound. Part of the Law Commons. [https://chicagounbound.uchicago.edu/journal\\_articles](https://chicagounbound.uchicago.edu/journal_articles). P. 1936
- Instituto de Gobierno y de Gestión Pública (2019). Procesos administrativos, y la calidad de servicio del Hospital José Hernán Soto Cadenillas -Chota 2019,

Volumen No 06 / Semestre 2019-2 Universidad San Martín de Porres. 6ta. Página.

<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/articloe/view/130/117>

Lara et.al (2018) Diseño de procesos técnico administrativos para la gestión y atención de los servicios de consulta externa y emergencias del Hospital N°1 Quito de la Policía Nacional [Tesis de Maestría, Universidad de las Fuerzas Armadas – Ecuador].

<http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/15563>

Liu J. et al (2021). *Government Response Measures and Public Trust during the COVID-19 Pandemic: Evidence from Around the World*, British Journal of Management, Vol. 0, 1–32, DOI: 10.1111/1467-8551.12577

López, D. (2017). *Gestión administrativa en servicios de salud*. Universidad Cooperativa de Ciencias Administrativas y Administración de Empresas, Saravena Arauca – Colombia.

Loveland I. (2017) *Constitutional Law Administrative Law, and Human Rights*. Oxford University Press, Seventh Edition. p. 17

Martínez, H. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Cengage Learning.

Mazzucato M. (2021) Putting value creation back into “public value”: from market-fixing to market-shaping, *JOURNAL OF ECONOMIC POLICY REFORM* 2022, VOL. 25, NO. 4, 345–360, <https://doi.org/10.1080/17487870.2022.2053537>© 2022

Ministerio de Salud (2020), *Política Nacional Multisectorial de Salud al 2030*.

Ministerio de Salud (2019) *Análisis de Situación de Salud del Perú*, Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades (CDC) chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/[https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53125/9789275322659\\_spa.pdf?sequence=1](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53125/9789275322659_spa.pdf?sequence=1)

- Moore, M. (2017). *Creating public value, strategic management in government*. Cambridge mass – Harvard University Press.
- Montoya L. (2017) *La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas -2017 [Tesis de Maestría en Servicios de Salud, Universidad César Vallejo]*  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/12765>
- Monserate V. (2021) *Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen*, FIPCAEC (Edición 25) Vol. 6, No 3. DOI:  
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Morón Urbina, J. (2018). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Tomo I, Lima: Gaceta Jurídica (p. 126).
- OPS (2020). *Las funciones esenciales de la salud pública en las Américas, una renovación para el siglo XXI, marco conceptual y descripción*. Washington, D.C.
- OPS (2019) *57º Consejo Directivo 71.a Sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas*, Washington, D.C., EUA. Chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/51621/CD57-12-s.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- OPS (2017). *Funciones esenciales de salud pública: su implementación en Argentina y desafíos hacia la salud universal: experiencia federal*. Buenos Aires: OPS.
- Organization World Health (2018). *Expert consultation on law for health in the sustainable development goals*. Meeting Report. 9–10 April 2018 Manila, Philippines, RS/2018/GE/29(PHL). chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/275365/RS-2018-GE-29-PHL-eng.pdf>.

OMS (2018). *Continuity and coordination of care a practice brief to support implementation of the who Framework on integrated people-centred health services.*

<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/274628/9789241514033-eng.pdf>

Pacori J. (2020). Manual del Procedimiento Administrativo General, *Revista IURIS DICTIO PERÚ, REVISTA IURIS DICTIO PERÚ ESPECIAL |* Volumen II Octubre 2020 pp. 0155 1. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2022/09/Manual-procedimiento-administrativo-general-Peru-Jose-Maria-Pacori-Cari-LP Derecho.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2022/09/Manual-procedimiento-administrativo-general-Peru-Jose-Maria-Pacori-Cari-LP-Derecho.pdf) .

Pando C. (2019). Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio usuario externo en el Hospital de Essalud, Cajamarca – 2019. [Tesis de Maestría en Administración de Empresas, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo – Cajamarca].

URI <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1043>.

Parchomiuk J. (2018). Abuse of Discretionary Powers in Administrative Law.... Evolution of the Judicial Review Models: from “Administrative Morality” to the Principle of Proportionality. *Časopis pro právní vědu a praxi*, XXVI, 3/2018: 453–478. <https://doi.org/10.5817/CPVP2018-3-4>. p. 454.

Perea M. (2019). Los objetivos de desarrollo sostenible y su inclusión en Colombia. *Revista Producción Limpia* Vol. 14 No 1–2019. DOI: 10.22507/pml.v14n1a8.

Pérez V. (2019) Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud Español: análisis de tendencias. *Revista Scielo Salud Pública. Rev. Saúde Pública* 53 30 Set 20192019. <https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2019053001506>.

- Quinzacara E. (2019). Los reglamentos como fuente del derecho administrativo y su control jurisdiccional. *Revista Scielo. Ius et Praxis* vol.25 no.1 Talca abr. 2019. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122019000100285>
- Riega G.(2020) La gestión administrativa sanitaria y su incidencia en la aplicación del programa de mejora de calidad del Hospital de Emergencias Villa el Salvador Lima-Perú 2020 [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres].  
<https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727>
- Romero, B. et al (2019) Estrategias y modelos para la toma de decisiones en la incertidumbre, Juruá Ediciones (p.5)
- Rodriguez I. et al (2020). Procedimiento administrativo de visto bueno: Enfoque Constitucional a la seguridad jurídica y al debido proceso, Iustitia Socialis. *Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas*.  
<http://dx.doi.org/10.35381/racji.v5i1.609>
- Rosenbloom D. (2018) Administrative Law for public managers, Taylor & Francis. New York London, Second Edition.  
[https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&as\\_ylo=2018&q=Rosenbloom+D.+%282018%29+Administrative+Law+for+public+managers%2C+Taylor+%26+Francis.+New+York+London%2C+Second+Edition.+p+xiv+&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_ylo=2018&q=Rosenbloom+D.+%282018%29+Administrative+Law+for+public+managers%2C+Taylor+%26+Francis.+New+York+London%2C+Second+Edition.+p+xiv+&btnG=.) . p xiv.
- Roth A. (2020). Enfoque para el análisis de las políticas públicas, Segunda Edición, Universidad Nacional de Colombia – Colombia.
- Sánchez, D. (2018) Procedimiento administrativo y posacuerdo: el principio de participación en la formación de las decisiones administrativas, *Revista Scielo*.  
<https://doi.org/10.22395/ojum.v17n35a8>
- Sánchez D. (2017). Accesibilidad a los servicios de salud: debate teórico sobre determinantes e implicaciones en la política pública de salud. *Revista Médica*



del Instituto Mexicano del Seguro Social ISSN: 0443-5117, Redalyc:  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457749297021>.

Sierra R. (2001) *Técnicas de Investigación Social: Teoría y ejecución*, Madrid, Editorial Paraninfo (p. 174)

Soto Ludeña, R (2021) *La gestión municipal y el valor público en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac – 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/83630>

Suarez y Chumacero (2017) *La articulación de los SAE y la generación del valor público* [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]  
[https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1854/Maria\\_Tesis\\_maestría\\_2017.pdf?sequence=1](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1854/Maria_Tesis_maestría_2017.pdf?sequence=1)

Stormacq C. (2019). *¿Median los conocimientos sanitarios la relación entre el estatus socioeconómico y las disparidades sanitarias? Revision integradora*. Oxford Academic. *Health Promotion International, Volume 34, Issue 5, October 2019, Pages e1–e17*, <https://doi.org/10.1093/heapro/day062>.

Sunstein C. (2018) *The morality of administrative law*. Harvard University. Forthcoming in Harvard Law Review. The Harvard John M. Olin Discussion Paper Series. Discussion Paper No. 940. [http://www.law.harvard.edu/programs/olin\\_center/papers/pdf/Sunstein\\_940.pdf](http://www.law.harvard.edu/programs/olin_center/papers/pdf/Sunstein_940.pdf)

Tamayo y Tamayo, M. (1999). *Aprender a investigar. Módulo 5: El proyecto de investigación*. Aprender a Investigar (3ra ed.). Santa Fe de Bogotá, D.C., Colombia: ARFO Editores Ltda.

Taqdees F. et al (2018). *Quality Paper Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty*. Vol. 35 Issue: 6, pp.1195-1214.  
<https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0031>.

- Utrilla D. (2020) La relación jurídica en el Sistema del Derecho Administrativo. Teoría y Método, *Revista de Derecho Público*, Vol. 2, [https://doi.org/10.37417/RPD/vol\\_2\\_2020\\_523](https://doi.org/10.37417/RPD/vol_2_2020_523).
- Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. (5ta. Ed.). Perú: Editorial San Marcos.
- Villar, J. (2010) Fisco versus Administración: la teoría nominalista del impuesto y la teoría de las prestaciones administrativas. . En *Contribuciones a la Economía*. Madrid (p. 37).
- Warren K. (2018). *Administrative Law in the Political System*. Published 2018 by routledge 711 the Avenue, New York – NY – 10017, Fifth edition. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=IR9WDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT9&dq=administrative+procedures&ots=PyaTg1Rts5&sig=g6z2O95or9Aw84lOkTvVD5lr6rl#v=onepage&q=administrative%20procedures&f=false>.
- Wunder D. (2021) El principio constitucional de eficiencia administrativa: contenido normativo y consecuencias jurídicas de su violación. *versión impresa* ISSN 1405-9193. Cuest. Const. No.39 Ciudad de México jul./dic. 2018.pub 08-Ene-2021. <https://doi.org/10.22201/ijj.24484881e.2018.39.12652>
- Wunder D. et al (2020) Corte Interamericana de Derechos Humanos e seu impacto na América Latina. Programa de Posgrado de Derecho. Editorial Íthala – Curitiba. p. 103.
- Zegarra W. et al. (2021) El valor público, característica fundamental en la nueva gestión pública. *Revista Científica Pakamuros*, vol. 9, no 1, p. 21-30. [cholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&as\\_ylo=2018&q=El+valor+p%C3%BAblico%2C+caracter%C3%ADstica+fundamental+en+la+nueva+gesti%C3%B3n+p%C3%BAblica.+Revista+Cient%C3%ADfica+Pakamuros%2C++vol.+9%2C+no+1%2C+p.+21-30&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_ylo=2018&q=El+valor+p%C3%BAblico%2C+caracter%C3%ADstica+fundamental+en+la+nueva+gesti%C3%B3n+p%C3%BAblica.+Revista+Cient%C3%ADfica+Pakamuros%2C++vol.+9%2C+no+1%2C+p.+21-30&btnG=)

## **ANEXOS.**

Anexo 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: "LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y EL VALOR PUBLICO EN LA GESTION DE SERVICIOS DE SALUD EN EL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ – 2021"				
PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿De qué manera se relaciona los procedimientos administrativos con el valor público en la gestión de servicios de salud en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz -2021?</p>	<p>H.G. Los procedimientos administrativos se relacionan con el valor público en la gestión de servicios de salud en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz -2021.</p>	<p>O.G. Determinar de qué manera los procedimientos administrativos se relacionan con el valor público en la gestión de servicios de salud en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz -2021.</p>	<p>Variable 1  Los Procedimientos Administrativos</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo, Correlacional y Explicativo</p> <p><b>Diseño:</b> No Experimental</p> <p><b>Corte:</b> Transeccional o Transversal.</p>
<p><b>PROBLEMA ESPECÍFICO 1:</b> ¿De qué manera las actuaciones administrativas se relacionan con la legitimidad del valor público en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz - 2021?</p>	<p>H.E.1 Las actuaciones administrativas se relacionan con la legitimidad del valor público en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz - 2021</p>	<p>O.E.1 Determinar de qué manera las actuaciones administrativas se relacionan con la legitimidad del valor público en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz-2021</p>	<p>Variable 2</p>	
<p><b>PROBLEMA ESPECÍFICO 2:</b> ¿De qué manera las normas administrativas y constitucionales se relaciona con la confianza de los ciudadanos en el valor de los servicios en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz?</p>	<p>H.E.2 Las normas administrativas y constitucionales se relacionan con confianza de los ciudadanos en el valor de los servicios en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.</p>	<p>O.E.2 Determinar de qué manera las normas administrativas y constitucionales se relacionan con la confianza de los ciudadanos en el valor de los servicios en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.</p>	<p>El valor de Gestión del servicio de Salud.</p>	
<p><b>PROBLEMA ESPECÍFICO 3:</b> ¿De qué manera las decisiones de la administración se relacionan con el uso personal de los servicios en salud en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz</p>	<p>H.E.3 Las decisiones de la administración se relacionan con el uso personal de los servicios de salud en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz</p>	<p>O.E.3 Determinar de qué manera las decisiones de la administración se relacionan con el uso personal de los servicios de salud en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.</p>		

## Anexo 2

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES						
Variable	Definición conceptual	Técnica e instrumentos /Dimensiones	Dimensiones/indicadores	Ítems	Escala de Medición/población y muestra	Niveles y rangos
Procedimientos Administrativos	Danos (2018), señala que los Procedimientos Administrativos son parte de la dinámica de las actuaciones propias de la administración en el marco de las reglas, las normas administrativas y constitucionales, a través de las cuales se ve impulsada las decisiones de la administración, o solamente por la decisión de la propia administración sino promovido por el propio ciudadano a través del derecho de petición. Constituye un equilibrio cuando a través del accionar administrativo se sincronizan en esa dinámica, tanto para atender la demanda en la prestación de los servicios públicos que está a cargo del Estado, y el otro por el cumplimiento de la ley y el respeto al orden jurídico.	El cuestionario es el instrumento que se utilizará para la recolección de los datos, para cuyos efectos se considerará un conjunto de preguntas, en relación a las variables que se pretende medir, y que tienen que ser congruente con el planteamiento del problema. En la primera variable se ha dimensionado de la siguiente manera:  1.Actuaciones administrativas  2. normas administrativas y constitucionales.  3.Decisiones de la administración	Dimensión 1: Actuaciones administrativas		Escala Ordinal  Likert  1= Nunca  2=Casi Nunca  3= A Veces  4= Casi siempre  5= Siempre   Población y Muestra:	(10-32) Bajo  (33-51) medio  (52-90) alto
			Indicador 1: actuación de los funcionarios públicos.	1		
			Indicador 2: decisiones administrativas	2		
			Indicador 3: Criterios discrecionales.	3		
			Indicador 4: nivel de motivación	4		
			Indicador 5: Argumentación	5		
			Dimensión 2: Normas administrativas y constitucionales.			
Indicador 6: Principios administrativos	6					

		El instrumento para que cumpla su objetivo se ha diseñado rigurosamente las preguntas relacionadas con las variables, teniendo en consideración también el número de preguntas a formularse por cada variable, en el presenta caso corresponde 15 preguntas, 5 preguntas para el ítem 1, 5 preguntas para el ítem 2, y 5 preguntas para el ítem 3	Indicador 7: principios constitucionales	7	Por definir	
			Indicador 8: facultad decisoria	8		
			Indicador 9: función pública.	9		
			Indicador 10: dificultad en la toma de decisisones.	10		
			Dimensión 3: Decisiones de la administración			
			Indicador 11: logicidad de las decisiones	11		
			Indicador 12: Gestión por procesos.	12		
			Indicador 13: Procedimientos en políticas de salud	13		
			Indicador 14: Sincronizar los procesos.	14		
		Indicador 15: Herramienta necesaria	15			

Operacionalización de variables						
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones/indicadores	Ítems	Escala de Medición/población y muestra	Niveles y Rangos
Valor público en la Gestión de servicios de Salud.	OPS (2020) Si el gobierno desconoce qué es lo que quieren los ciudadanos no podrá conseguir la satisfacción a sus necesidades, por ello la importancia de preservar la legitimidad de un gobierno basándose en crear valor público y la transparencia de su actuar. Los aspectos los claves como servicios, resultados y confianza de los ciudadanos en el valor a los servicios. Valor creado por los servicios, donde los ciudadanos sacan beneficios del uso personal de los servicios públicos y donde la satisfacción es crítica en cuanto al valor público, la mayor satisfacción está en los servicios considerados importantes por los usuarios, el ciudadano siempre hace la equiparación entre el servicio recibido y el costo del servicio.	El cuestionario es el instrumento que se utilizará para la recolección de los datos, para cuyos efectos se considerará un conjunto de preguntas, en relación a las variables que se pretende medir, y que tienen que ser congruente con el planteamiento del problema. En la segunda variable se ha dimensionado de la siguiente manera:  1. Legitimidad en el valor público. 2. Confianza de los ciudadanos 3. Uso personal y valor de los servicios públicos  El instrumento para que cumpla su objetivo se ha diseñado rigurosamente las preguntas relacionadas con las variables, teniendo en consideración también el número de preguntas a formularse por cada variable, en el presenta caso corresponde 15	Dimensión 1: Legitimidad del valor público.		Escala Ordinal  Likert  1= Nunca 2=Casi Nunca 3= A Veces 4= Casi siempre 5= Siempre	(10-30) Bajo  (31-51) Medio  (52-85) Alto
			Indicador 1: calidad del servicio.	1		
			Indicador 2: factores sociales que inciden en el valor del servicio	2		
			Indicador 3: La percepción de usuario del valor público en salud	3		
			Indicador 4: definir las expectativas del usuario.	4		
			Indicador 5: Desarrollo sostenible en la salud publica	5		
			Dimensión 2: Confianza de los ciudadanos en el valor de los servicios.			
			Indicador 1: El reto del Estado en salud pública	6		
			Indicador 2: La atención primaria de la salud.	7		

		preguntas, 5 preguntas para el ítem 1, 5 preguntas para el ítem 2, y 5 preguntas para el ítem 3	Indicador 3: Plan nacional de salud	8	Población y Muestra: Por definir	
			Indicador 4: Promoción de la salud.	9		
			Indicador 5: Agenda de enfoques integrados en salud.	10		
			Dimensión 3: Uso personal y valor de los servicios de salud.			
			Indicador 1: El acceso a los servicios de salud pública.	11		
			Indicador 2: Función de rectoría de las autoridades de salud.	12		
			Indicador 3: Los derechos humanos y derecho a la salud.	13		
			Indicador 4: servicio de calidad y oportunidad.	14		
			Indicador 5: satisfacción personal del usuario del servicio de salud.	15		



## Anexo: 3 Validación de instrumentos

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor/a/

Mg. Marcial ASPAJO GUERRA.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con Ud. para expresarle mi respetuoso saludo y asimismo solicitarle, en mi calidad de estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública, del Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte, promoción 2022-1, aula B1, validar a través de su persona, el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

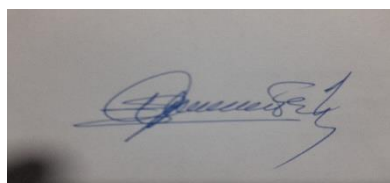
El título nombre del proyecto de investigación es “Procedimientos administrativos y valor público en la gestión de servicios de salud en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz – 2021”, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación a nivel de posgrado.

Se adjunta lo siguiente.

- Matriz de operacionalización de la variable.
- Tabla de operacionalización de las dimensiones de las variables.
- Definiciones conceptuales de las variables.
- Certificado de validación

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



-----  
Edgar Pimentel Moreno

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor/a/

Mg. Ethel July GARCIA MARTINEZ.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con Ud. para expresarle mi respetuoso saludo y asimismo solicitarle, en mi calidad de estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública, del Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte, promoción 2022-1, aula B1, validar a través de su persona, el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

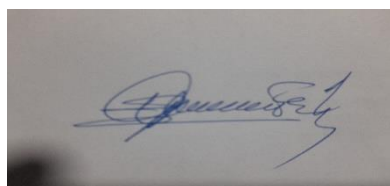
El título nombre del proyecto de investigación es “Procedimientos administrativos y valor público en la gestión de servicios de salud en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz – 2021”, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación a nivel de posgrado.

Se adjunta lo siguiente.

- Matriz de operacionalización de la variable.
- Tabla de operacionalización de las dimensiones de las variables.
- Definiciones conceptuales de las variables.
- Certificado de validación

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



-----  
Edgar Pimentel Moreno

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor/a/

Dr. David Saúl PAULETT HAUYON.

### Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con Ud. para expresarle mi respetuoso saludo y asimismo solicitarle, en mi calidad de estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública, del Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte, promoción 2022-1, aula B1, validar a través de su persona, el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

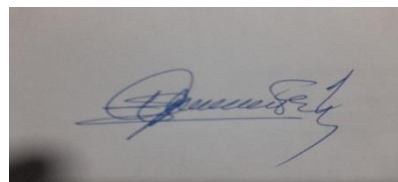
El título nombre del proyecto de investigación es “Procedimientos administrativos y valor público en la gestión de servicios de salud en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz – 2021”, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación a nivel de posgrado.

Se adjunta lo siguiente.

- Matriz de operacionalización de la variable.
- Tabla de operacionalización de las dimensiones de las variables.
- Definiciones conceptuales de las variables.
- Certificado de validación

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



-----  
Edgar Pimentel Moreno

#### Anexo: 4 Certificado de validez del contenido del instrumento.

##### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE RECOGE INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ

Nº	VARIABLES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	111s Procedimientos Administrativos							
1	¿Considera Usted que en la administración a través las actuaciones de los funcionarios públicos se ha mejorado en la gestión administrativa?	X		X		X		
2	¿Considera Usted que es necesario que en sector salud la toma de decisiones administrativas beneficien a los usuarios?	X		X		X		
3	¿Considera usted pertinente la utilización criterios discrecionales en beneficio de un procedimiento administrativo?	X		X		X		
4	¿Considera Usted que la motivación es importante en los procedimientos administrativos, con la finalidad generar un valor en la gestión pública?	X		X		X		
5	¿Considera Usted que, en la argumentación de una decisión administrativa deben ser tomados en cuenta los alegatos de las partes y el conjunto de pruebas?	X		X		X		
6	¿Considera usted que se tiene en cuenta los principios administrativos en las decisiones administrativas para resolver los conflictos en la administración?	X		X		X		
7	¿Considera usted que en los procedimientos administrativos en donde se discutan derechos de los trabajadores se respetan los principios constitucionales?	X		X		X		
8	¿Considera usted que es beneficioso que en el procedimiento administrativo la entidad administrativa sea parte de ella y además tenga la facultad decisoria?	X		X		X		
9	¿Considera usted que, el Estado debería incluir la promoción de la salud como una herramienta necesaria para garantizar la protección social y la salud pública?	X		X		X		
10	¿Considera usted que, ante la dificultad de una toma de decisiones, el funcionario público puede ampararse en un procedimiento administrativo para darle validez y viabilidad?	X		X		X		
11	¿Considera usted que el procedimiento administrativo debe ser un juicio lógico y jurídico para determinar la existencia de un derecho?	X		X		X		
12	¿Considera usted que se han gestionado con efectividad de los procedimientos administrativos en el marco de una gestión por procesos?	X		X		X		
13	¿Considera usted que la gestión de los procedimientos administrativos conlleva la decisión de la administración en el ejercicio de las políticas de salud?	X		X		X		
14	¿Considera usted que, las decisiones administrativas oportunas y de calidad incrementaría la confianza en la población con énfasis en el valor público en salud?	X		X		X		
15	¿Considera usted que, la administración tendría en los procedimientos administrativos una herramienta necesaria para sostener sus decisiones públicas?	X		X		X		

	<b>Valor público en la gestión de los servicios de Salud</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿Considera Usted que las organizaciones prestadoras de salud del estado brindan una adecuada calidad del servicio?	X		X		X		
2	¿Considera Usted que los factores sociales condicionan la prestación de los servicios de salud?	X		X		X		
3	¿Considera usted que usuario tiene una adecuada percepción del valor público en salud?	X		X		X		
4	¿Considera Usted que en los planes de salud pública se omite definir las expectativas del usuario?	X		X		X		
5	¿Considera Usted que, el Estado Peruano tiene una planificación de desarrollo sostenible en la salud pública?	X		X		X		
6	¿Considera Usted que, debería existir como reto del estado en salud pública una planificación de desarrollo sostenible?	X		X		X		
7	¿Considera usted que, una visión transformada de los sistemas de salud debería estar basados en la atención primaria de salud?	X		X		X		
8	¿Considera usted necesario la aplicación un plan nacional de salud de manera integral, para garantizar el respeto de los derechos humanos en los servicios de salud?	X		X		X		
9	¿Considera usted que, el Estado debería incluir la promoción de la salud como una herramienta necesaria para garantizar la protección social y la salud pública?	X		X		X		
10	¿Considera usted que, el Estado Peruano requiere de una agenda de enfoques integrados en salud para abordar la mejora del valor de la gestión de la salud?	X		X		X		
11	¿Considera usted que, garantizar el acceso universal a los servicios de salud pública integrales, integrados, individuales y colectivos constituyen un valor en la gestión de servicios de salud?	X		X		X		
12	¿Considera usted que, se debería expandir la función de rectoría de las autoridades de salud, con la finalidad de abordar los desafíos de la salud pública?	X		X		X		
13	¿Considera usted que, con un enfoque del Estado Peruano en los enderechos humanos y derecho a la salud, se podría salvaguardar la dignidad humana y promover el valor de la gestión de los servicios en salud?	X		X		X		
14	¿Considera usted que, un servicio de calidad y oportunidad para promover y restablecer la salud debe ser transversal para poder reconocer un componente de valor público a las organizaciones prestadoras de salud?	X		X		X		
15	¿Considera usted que, la administración debe generar procesos para incrementar la satisfacción personal del usuario en salud?	X		X		X		



Nº	VARIABLES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Procedimientos Administrativos							
1	¿Considera Usted que en la administración a través las actuaciones de los funcionarios públicos se ha mejorado en la gestión administrativa?	x		x		x		
2	¿Considera Usted que es necesario que en sector salud la toma de decisiones administrativas beneficien a los usuarios?	x		x		x		
3	¿Considera usted pertinente la utilización criterios discrecionales en beneficio de un procedimiento administrativo?	x		x		x		
4	¿Considera Usted que la motivación es importante en los procedimientos administrativos, con la finalidad generar un valor en la gestión pública?	x		x		x		
5	¿Considera Usted que, en la argumentación de una decisión administrativa deben ser tomados en cuenta los alegatos de las partes y el conjunto de pruebas?	x		x		x		
6	¿Considera usted que se tiene en cuenta los principios administrativos en las decisiones administrativas para resolver los conflictos en la administración?	x		x		x		
7	¿Considera usted que en los procedimientos administrativos en donde se discutan derechos de los trabajadores se respetan los principios constitucionales?	x		x		x		
8	¿Considera usted que es beneficioso que en el procedimiento administrativo la entidad administrativa sea parte de ella y además tenga la facultad decisoria?	x		x		x		
9	¿Considera usted que, el Estado debería incluir la promoción de la salud como una herramienta necesaria para garantizar la protección social y la salud pública?	x		x		x		
10	¿Considera usted que, ante la dificultad de una toma de decisiones, el funcionario público puede ampararse en un procedimiento administrativo para darle validez y viabilidad?	x		x		x		
11	¿Considera usted que el procedimiento administrativo debe ser un juicio lógico y jurídico para determinar la existencia de un derecho?	x		x		x		
12	¿Considera usted que se han gestionado con efectividad de los procedimientos administrativos en el marco de una gestión por procesos?	x		x		x		
13	¿Considera usted que la gestión de los procedimientos administrativos conlleva la decisión de la administración en el ejercicio de las políticas de salud?	x		x		x		
14	¿Considera usted que, las decisiones administrativas oportunas y de calidad incrementaría la confianza en la población con énfasis en el valor público en salud?	x		x		x		
15	¿Considera usted que, la administración tendría en los procedimientos administrativos una herramienta necesaria para sostener sus decisiones públicas?	x		x		x		

	Valor público en la gestión de los servicios de Salud	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera Usted que las organizaciones prestadoras de salud del estado brindan una adecuada calidad del servicio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿Considera Usted que los factores sociales condicionan la prestación de los servicios de salud?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	¿Considera usted que usuario tiene una adecuada percepción del valor público en salud?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	¿Considera Usted que en los planes de salud pública se omite definir las expectativas del usuario?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	¿Considera Usted que, el Estado Peruano tiene una planificación de desarrollo sostenible en la salud pública?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	¿Considera Usted que, debería existir como reto del estado en salud pública una planificación de desarrollo sostenible?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	¿Considera usted que, una visión transformada de los sistemas de salud debería estar basados en la atención primaria de salud?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	¿Considera usted necesario la aplicación un plan nacional de salud de manera integral, para garantizar el respeto de los derechos humanos en los servicios de salud?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	¿Considera usted que, el Estado debería incluir la promoción de la salud como una herramienta necesaria para garantizar la protección social y la salud pública?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	¿Considera usted que, el Estado Peruano requiere de una agenda de enfoques integrados en salud para abordar la mejora del valor de la gestión de la salud?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	¿Considera usted que, garantizar el acceso universal a los servicios de salud pública integrales, integrados, individuales y colectivos constituyen un valor en la gestión de servicios de salud?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	¿Considera usted que, se debería expandir la función de rectoría de las autoridades de salud, con la finalidad de abordar los desafíos de la salud pública?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13	¿Considera usted que, con un enfoque del Estado Peruano en los en derechos humanos y derecho a la salud, se podría salvaguardar la dignidad humana y promover el valor de la gestión de los servicios en salud?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	¿Considera usted que, un servicio de calidad y oportunidad para promover y restablecer la salud debe ser transversal para poder reconocer un componente de valor público a las organizaciones prestadoras de salud?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	¿Considera usted que, la administración debe generar procesos para incrementar la satisfacción personal del usuario en salud?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI...  HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador.                DNI:   

Especialidad del validador:   

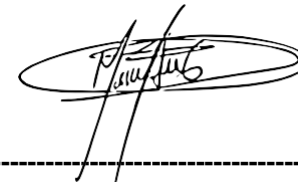
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, octubre del 2022



-----  
Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE RECOGE INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ**

Nº	VARIABLES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Procedimientos Administrativos</b>							
1	¿Considera Usted que en la administración a través las actuaciones de los funcionarios públicos se ha mejorado en la gestión administrativa?	X		X		X		
2	¿Considera Usted que es necesario que en sector salud la toma de decisiones administrativas beneficien a los usuarios?	X		X		X		
3	¿Considera usted pertinente la utilización criterios discrecionales en beneficio de un procedimiento administrativo?	X		X		X		
4	¿Considera Usted que la motivación es importante en los procedimientos administrativos, con la finalidad generar un valor en la gestión pública?	X		X		X		
5	¿Considera Usted que, en la argumentación de una decisión administrativa deben ser tomados en cuenta los alegatos de las partes y el conjunto de pruebas?	X		X		X		
6	¿Considera usted que se tiene en cuenta los principios administrativos en las decisiones administrativas para resolver los conflictos en la administración?	X		X		X		
7	¿Considera usted que en los procedimientos administrativos en donde se discutan derechos de los trabajadores se respetan los principios constitucionales?	X		X		X		
8	¿Considera usted que es beneficioso que en el procedimiento administrativo la entidad administrativa sea parte de ella y además tenga la facultad decisoria?	X		X		X		
9	¿Considera usted que, el Estado debería incluir la promoción de la salud como una herramienta necesaria para garantizar la protección social y la salud pública?	X		X		X		
10	¿Considera usted que, ante la dificultad de una toma de decisiones, el funcionario público puede ampararse en un procedimiento administrativo para darle validez y viabilidad?	X		X		X		
11	¿Considera usted que el procedimiento administrativo debe ser un juicio lógico y jurídico para para determinar la existencia de un derecho?	X		X		X		
12	¿Considera usted que se han gestionado con efectividad de los procedimientos administrativos en el marco de una gestión por procesos?	X		X		X		
13	¿Considera usted que la gestión de los procedimientos administrativos conlleva a la decisión de la administración en el ejercicio de las políticas de salud?	X		X		X		
14	¿Considera usted que, las decisiones administrativas oportunas y de calidad incrementaría la confianza en la población con énfasis en el valor público en salud?	X		X		X		
15	¿Considera usted que, la administración tendría en los procedimientos administrativos una herramienta necesaria para sostener sus decisiones públicas?	X		X		X		

Valor público en la gestión de los servicios de Salud		Si	No	Si	No	Si	No
1	¿Considera Usted que las organizaciones prestadoras de salud del estado brindan una adecuada calidad del servicio?	X		X		X	
2	¿Considera Usted que los factores sociales condicionan la prestación de los servicios de salud?	X		X		X	
3	¿Considera usted que usuario tiene una adecuada percepción del valor público en salud?	X		X		X	
4	¿Considera Usted que en los planes de salud pública se omite definir las expectativas del usuario?	X		X		X	
5	¿Considera Usted que, el Estado Peruano tiene una planificación de desarrollo sostenible en la salud pública?	X		X		X	
6	¿Considera Usted que, debería existir como reto del estado en salud pública una planificación de desarrollo sostenible?	X		X		X	
7	¿Considera usted que, una visión transformada de los sistemas de salud debería estar basados en la atención primaria de salud?	X		X		X	
8	¿Considera usted necesario la aplicación un plan nacional de salud de manera integral, para garantizar el respeto de los derechos humanos en los servicios de salud?	X		X		X	
9	¿Considera usted que, el Estado debería incluir la promoción de la salud como una herramienta necesaria para garantizar la protección social y la salud pública?	X		X		X	
10	¿Considera usted que, el Estado Peruano requiere de una agenda de enfoques integrados en salud para abordar la mejora del valor de la gestión de la salud?	X		X		X	
11	¿Considera usted que, garantizar el acceso universal a los servicios de salud pública integrales, integrados, individuales y colectivos constituyen un valor en la gestión de servicios de salud?	X		X		X	
12	¿Considera usted que, se debería expandir la función de rectoría de las autoridades de salud, con la finalidad de abordar los desafíos de la salud pública?	X		X		X	
13	¿Considera usted que, con un enfoque del Estado Peruano en los en derechos humanos y derecho a la salud, se podría salvaguardar la dignidad humana y promover el valor de la gestión de los servicios en salud?	X		X		X	
14	¿Considera usted que, un servicio de calidad y oportunidad para promover y restablecer la salud debe ser transversal para poder reconocer un componente de valor público a las organizaciones prestadoras de salud?	X		X		X	
15	¿Considera usted que, la administración debe generar procesos para incrementar la satisfacción personal del usuario en salud?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI.....

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir    No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: *García Martínez Ethel*   DNI: *48120850*

Especialidad del validador: *Maestría en Gestión Pública*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo


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


Lima, octubre del 2022



-----  
Firma del Experto Informante

Anexo: 5 Carta de presentación de la Universidad César Vallejo.


 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 3 de noviembre de 2022  
Carta P. 1109-2022-UCV-VA-EPG-F01/1

MEDICO CIRUJANO  
JOSÉ ANTONIO MENDOZA ROJAS  
DIRECTOR EJECUTIVO  
HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ



De mi mayor consideración:

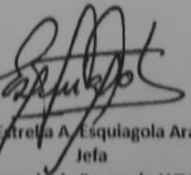
Es grato dirigirme a usted, para presentar a PIMENTEL MORENO, EDGAR; identificado con DNI N° 09913177 y con código de matrícula N° 7001153408; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:


**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y VALOR PUBLICO EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD EN EL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ-2021**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador PIMENTEL MORENO, EDGAR asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

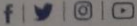
Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,


  
Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda  
Jefa  
Escuela de Posgrado UCV  
Filial Lima Campus Los Olivos



Somos la universidad de los que quieren salir adelante.

 [ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)

Carta de Autorización de la entidad.

	<b>PERÚ</b> Ministerio de Salud	Ministerio de Promoción y Desarrollo de Salud	Hospital Carlos Lanfranco La Hoz
---	------------------------------------	---	----------------------------------

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

Puente Piedra, 19 de diciembre de 2022

**Carta N° 416 - 12/2022-DE-UADI-HCLLH/MINSA**

**Abog.**  
**Edgar Pimentel Moreno**  
Investigador Principal  
Presente. -

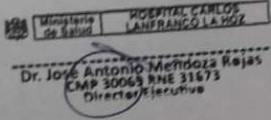
**ASUNTO :** **Facilidades a Proyecto de Investigación**

De mi especial consideración:


Tengo a bien dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez informarle que se le brindará todas las facilidades correspondientes para la recolección de datos para realizar el Proyecto de Investigación titulado «**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y VALOR PUBLICO EN LA GESTION DE SERVICIOS DE SALUD EN EL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ**». Asimismo, se le autoriza el uso del nombre de la institución para dicho proyecto línea arriba mencionada.

Sin otro en particular, hago propicia la oportunidad para expresarle mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,

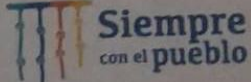


Ministerio de Salud  
HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ  
Dr. José Antonio Mendoza Rojas  
C.M.P. 30063 RNE 31673  
Director Ejecutivo



HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ  
MINISTERIO DE SALUD  
C.I. 1548990  
UADI - N°0033

[www.health.gob.pe](http://www.health.gob.pe) | Av. Sáenz Peña Cdra. 06 - 5/N  
Puente Piedra - Lima, Perú  
T. (511) 548-2010

**Siempre**  
con el pueblo

**Anexo: 6 Base de datos prueba piloto.**

Nombre	V1.1. D1	V1.2. D1	V1.3. D1	V1.4. D1	V1.5. D1	Punt uaci ón D1	V1.6. D2	V1.7. D2	V1.8. D2	V1.9. D2	V1.10. D2	Punt uaci ón D2	V1.11. D3	V1.12. D3	V1.13. D3	V1.14. D3	V1.15. D3	Pun tuac ión	Punt uaci ón V1	V2.1. 6.D1	V2.1. 7.D1	V2.1. 8.D1	V2.1. 9.D1	V2. 20. D1	Pun tuac ión D1	V2. 21.D 2	V2.2. 2.D2	V2. 23. D2	V2. 24. D2	V2.2. 5.D2	Punt uaci ón D2	V2.2. 6.D3	V2.2. 7.D 3	V2.2. 8.D 3	V2.2. 9.D 3	V2.3 0.D3	Punt uaci ón D3	Pun tuac ión V2
Encuestado1	5	5	4	5	5	24	4	4	3	5	1	17	5	2	5	5	5	22	63	2	5	4	5	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	1	21	66
Encuestado2	4	5	4	4	4	21	4	4	2	5	2	17	4	2	4	4	4	18	56	2	3	3	3	4	15	5	4	4	4	4	21	4	5	5	4	2	20	56
Encuestado3	4	4	3	4	3	18	4	4	2	5	1	16	4	3	4	4	4	19	53	1	4	4	4	4	17	5	4	3	3	3	18	5	4	5	4	2	20	55
Encuestado4	4	4	4	5	4	21	4	4	1	4	1	14	4	2	4	4	4	18	53	1	4	4	4	4	17	5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	2	21	59
Encuestado5	4	4	4	4	4	20	4	4	1	4	1	14	4	2	4	3	3	16	50	2	3	3	3	4	15	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	2	15	50
Encuestado6	5	4	4	4	4	21	5	5	2	4	2	18	4	1	5	4	4	18	57	2	3	3	3	4	15	4	4	5	4	5	22	4	3	3	3	3	16	53
Encuestado7	5	5	4	4	5	23	4	4	2	4	2	16	4	1	4	4	4	17	56	2	3	3	3	4	15	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	3	19	55
Encuestado8	4	5	4	4	4	21	4	5	2	5	1	17	4	2	4	4	4	18	56	2	3	3	3	4	15	4	4	4	4	4	20	5	3	4	4	2	18	53
Encuestado9	5	5	4	5	4	23	5	4	2	5	1	17	4	2	4	4	4	18	58	2	3	3	3	4	15	4	5	4	4	4	21	4	5	4	5	1	19	55
Encuestado10	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	4	18	59	2	4	4	4	4	18	4	5	4	5	4	22	5	5	4	4	1	19	59
Encuestado11	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	4	18	59	2	4	4	4	4	18	4	5	4	5	4	22	5	3	4	4	1	17	57
Encuestado12	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	4	18	59	2	4	4	4	4	18	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	1	18	58
Encuestado13	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	4	18	59	2	4	4	4	4	18	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	1	18	58
Encuestado14	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	3	17	58	2	4	4	4	4	18	4	4	4	5	4	21	5	5	4	4	1	19	58
Encuestado15	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	4	18	59	2	3	3	4	4	16	4	5	4	5	4	22	5	5	4	4	1	19	57
Encuestado16	5	5	4	5	4	23	4	3	3	3	2	15	4	3	3	4	3	17	55	2	4	4	3	4	17	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	1	18	57
Encuestado17	5	5	4	5	4	23	4	4	2	3	1	14	4	2	4	4	4	18	55	2	4	4	3	4	17	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	1	18	57
Encuestado18	5	5	4	5	4	23	4	5	2	4	1	16	3	2	4	3	3	15	54	2	3	3	4	4	16	4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	1	18	55
Encuestado19	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	4	18	59	3	3	4	4	3	17	4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	1	18	56
Encuestado20	5	4	4	5	4	22	4	5	2	4	1	16	3	2	4	3	3	15	53	2	4	3	4	3	16	4	5	4	5	4	22	4	4	4	4	1	17	55

## Anexo: 7 Base de datos

Nombre	V1.1.D1	V1.2.D1	V1.3.D1	V1.4.D1	V1.5.D1	Puntuación	V1.6.D2	V1.7.D2	V1.8.D2	V1.9.D2	V1.10.D2	Puntuación D2	V1.11.D3	V1.12.D3	V1.13.D3	V1.14.D3	V1.15.D3	Puntuación D3	Puntuación V1	V2.1.D1	V2.2.D1	V2.3.D1	V2.4.D1	V2.5.D1	Puntuación	V2.21.D2	V2.22.D2	V2.23.D2	V2.24.D2	V2.25.D2	Puntuación	V2.26.D3	V2.27.D3	V2.28.D3	V2.29.D3	V2.30.D3	Puntuación D3	Puntuación V2
Encuestado1	5	5	4	5	5	24	4	4	3	5	1	17	5	2	5	5	5	22	63	2	5	4	5	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	1	21	66
Encuestado2	4	5	4	4	4	21	4	4	2	5	2	17	4	2	4	4	4	18	56	2	3	3	3	4	15	5	4	4	4	4	21	4	5	5	4	2	20	56
Encuestado3	4	4	3	4	3	18	4	4	2	5	1	16	4	3	4	4	4	19	53	1	4	4	4	4	17	5	4	3	3	3	18	5	4	5	4	2	20	55
Encuestado4	4	4	4	5	4	21	4	4	1	4	1	14	4	2	4	4	4	18	53	1	4	4	4	4	17	5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	2	21	59
Encuestado5	4	4	4	4	4	20	4	4	1	4	1	14	4	2	4	3	3	16	50	2	3	3	3	4	15	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	2	15	50
Encuestado6	5	4	4	4	4	21	5	5	2	4	2	18	4	1	5	4	4	18	57	2	3	3	3	4	15	4	4	5	4	5	22	4	3	3	3	3	16	53
Encuestado7	5	5	4	4	5	23	4	4	2	4	2	16	4	1	4	4	4	17	56	2	3	3	3	4	15	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	3	19	55
Encuestado8	4	5	4	4	4	21	4	5	2	5	1	17	4	2	4	4	4	18	56	2	3	3	3	4	15	4	4	4	4	4	20	5	3	4	4	2	18	53
Encuestado9	5	5	4	5	4	23	5	4	2	5	1	17	4	2	4	4	4	18	58	2	3	3	3	4	15	4	5	4	4	4	21	4	5	4	5	1	19	55
Encuestado10	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	4	18	59	2	4	4	4	4	18	4	5	4	5	4	22	5	5	4	4	1	19	59
Encuestado11	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	4	18	59	2	4	4	4	4	18	4	5	4	5	4	22	5	3	4	4	1	17	57
Encuestado12	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	4	18	59	2	4	4	4	4	18	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	1	18	58
Encuestado13	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	4	18	59	2	4	4	4	4	18	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	1	18	58
Encuestado14	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	3	17	58	2	4	4	4	4	18	4	4	4	5	4	21	5	5	4	4	1	19	58
Encuestado15	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	4	18	59	2	3	3	4	4	16	4	5	4	5	4	22	5	5	4	4	1	19	57
Encuestado16	5	5	4	5	4	23	4	3	3	3	2	15	4	3	3	4	3	17	55	2	4	4	3	4	17	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	1	18	57
Encuestado17	5	5	4	5	4	23	4	4	2	3	1	14	4	2	4	4	4	18	55	2	4	4	3	4	17	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	1	18	57
Encuestado18	5	5	4	5	4	23	4	5	2	4	1	16	3	2	4	3	3	15	54	2	3	3	4	4	16	4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	1	18	55
Encuestado19	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	4	18	59	3	3	4	4	3	17	4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	1	18	56
Encuestado20	5	4	4	5	4	22	4	5	2	4	1	16	3	2	4	3	3	15	53	2	4	3	4	3	16	4	5	4	5	4	22	4	4	4	4	1	17	55
Encuestado21	5	5	4	5	5	24	4	4	3	5	1	17	5	2	5	5	5	22	63	2	5	4	5	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	1	21	66
Encuestado22	4	5	4	4	4	21	4	4	2	5	2	17	4	2	4	4	4	18	56	2	3	3	3	4	15	5	4	4	4	4	21	4	5	5	4	2	20	56
Encuestado23	4	4	3	4	3	18	4	4	2	5	1	16	4	3	4	4	4	19	53	1	4	4	4	4	17	5	4	3	3	3	18	5	4	5	4	2	20	55
Encuestado24	4	4	4	5	4	21	4	4	1	4	1	14	4	2	4	4	4	18	53	1	4	4	4	4	17	5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	2	21	59
Encuestado25	4	4	4	4	4	20	4	4	1	4	1	14	4	2	4	3	3	16	50	2	3	3	3	4	15	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	2	15	50



Encuestado26	5	4	4	4	4	21	5	5	2	4	2	18	4	1	5	4	4	18	57	2	3	3	3	4	15	4	4	5	4	5	22	4	3	3	3	3	16	53
Encuestado27	5	5	4	4	5	23	4	4	2	4	2	16	4	1	4	4	4	17	56	2	3	3	3	4	15	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	3	19	55
Encuestado28	4	5	4	4	4	21	4	5	2	5	1	17	4	2	4	4	4	18	56	2	3	3	3	4	15	4	4	4	4	4	20	5	3	4	4	2	18	53
Encuestado29	5	5	4	5	4	23	5	4	2	5	1	17	4	2	4	4	4	18	58	2	3	3	3	4	15	4	5	4	4	4	21	4	5	4	5	1	19	55
Encuestado30	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	4	18	59	2	4	4	4	4	18	4	5	4	5	4	22	5	5	4	4	1	19	59
Encuestado31	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	4	18	59	2	4	4	4	4	18	4	5	4	5	4	22	5	3	4	4	1	17	57
Encuestado32	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	4	18	59	2	4	4	4	4	18	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	1	18	58
Encuestado33	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	4	18	59	2	4	4	4	4	18	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	1	18	58
Encuestado34	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	3	17	58	2	4	4	4	4	18	4	4	4	5	4	21	5	5	4	4	1	19	58
Encuestado35	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	4	18	59	2	3	3	4	4	16	4	5	4	5	4	22	5	5	4	4	1	19	57
Encuestado36	5	5	4	5	4	23	4	3	3	3	2	15	4	3	3	4	3	17	55	2	4	4	3	4	17	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	1	18	57
Encuestado37	5	5	4	5	4	23	4	4	2	3	1	14	4	2	4	4	4	18	55	2	4	4	3	4	17	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	1	18	57
Encuestado38	5	5	4	5	4	23	4	5	2	4	1	16	3	2	4	3	3	15	54	2	3	3	4	4	16	4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	1	18	55
Encuestado39	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	4	18	59	3	3	4	4	3	17	4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	1	18	56
Encuestado40	5	4	4	5	4	22	4	5	2	4	1	16	3	2	4	3	3	15	53	2	4	3	4	3	16	4	5	4	5	4	22	4	4	4	4	1	17	55
Encuestado41	5	5	4	5	5	24	4	4	3	5	1	17	5	2	5	5	5	22	63	2	5	4	5	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	1	21	66
Encuestado42	4	5	4	4	4	21	4	4	2	5	2	17	4	2	4	4	4	18	56	2	3	3	3	4	15	5	4	4	4	4	21	4	5	5	4	2	20	56
Encuestado43	4	4	3	4	3	18	4	4	2	5	1	16	4	3	4	4	4	19	53	1	4	4	4	4	17	5	4	3	3	3	18	5	4	5	4	2	20	55
Encuestado44	4	4	4	5	4	21	4	4	1	4	1	14	4	2	4	4	4	18	53	1	4	4	4	4	17	5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	2	21	59
Encuestado45	4	4	4	4	4	20	4	4	1	4	1	14	4	2	4	3	3	16	50	2	3	3	3	4	15	4	4	4	4	20	4	3	3	3	2	15	50	
Encuestado46	5	4	4	4	4	21	5	5	2	4	2	18	4	1	5	4	4	18	57	2	3	3	3	4	15	4	4	5	4	5	22	4	3	3	3	3	16	53
Encuestado47	5	5	4	4	5	23	4	4	2	4	2	16	4	1	4	4	4	17	56	2	3	3	3	4	15	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	3	19	55
Encuestado48	4	5	4	4	4	21	4	5	2	5	1	17	4	2	4	4	4	18	56	2	3	3	3	4	15	4	4	4	4	4	20	5	3	4	4	2	18	53
Encuestado49	5	5	4	5	4	23	5	4	2	5	1	17	4	2	4	4	4	18	58	2	3	3	3	4	15	4	5	4	4	4	21	4	5	4	5	1	19	55
Encuestado50	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	4	18	59	2	4	4	4	4	18	4	5	4	5	4	22	5	5	4	4	1	19	59

Encuestado51	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	4	18	59	2	4	4	4	4	18	4	5	4	5	4	22	5	3	4	4	1	17	57
Encuestado52	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	4	18	59	2	4	4	4	4	18	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	1	18	58
Encuestado53	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	4	18	59	2	4	4	4	4	18	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	1	18	58
Encuestado54	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	3	17	58	2	4	4	4	4	18	4	4	4	5	4	21	5	5	4	4	1	19	58
Encuestado55	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	4	18	59	2	3	3	4	4	16	4	5	4	5	4	22	5	5	4	4	1	19	57
Encuestado56	5	5	4	5	4	23	4	3	3	3	2	15	4	3	3	4	3	17	55	2	4	4	3	4	17	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	1	18	57
Encuestado57	5	5	4	5	4	23	4	4	2	3	1	14	4	2	4	4	4	18	55	2	4	4	3	4	17	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	1	18	57
Encuestado58	5	5	4	5	4	23	4	5	2	4	1	16	3	2	4	3	3	15	54	2	3	3	4	4	16	4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	1	18	55
Encuestado59	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	4	18	59	3	3	4	4	3	17	4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	1	18	56
Encuestado60	5	4	4	5	4	22	4	5	2	4	1	16	3	2	4	3	3	15	53	2	4	3	4	3	16	4	5	4	5	4	22	4	4	4	4	1	17	55
Encuestado61	5	5	4	5	5	24	4	4	3	5	1	17	5	2	5	5	5	22	63	2	5	4	5	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	1	21	66
Encuestado62	4	5	4	4	4	21	4	4	2	5	2	17	4	2	4	4	4	18	56	2	3	3	3	4	15	5	4	4	4	4	21	4	5	5	4	2	20	56
Encuestado63	4	4	3	4	3	18	4	4	2	5	1	16	4	3	4	4	4	19	53	1	4	4	4	4	17	5	4	3	3	3	18	5	4	5	4	2	20	55
Encuestado64	4	4	4	5	4	21	4	4	1	4	1	14	4	2	4	4	4	18	53	1	4	4	4	4	17	5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	2	21	59
Encuestado65	4	4	4	4	4	20	4	4	1	4	1	14	4	2	4	3	3	16	50	2	3	3	3	4	15	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	2	15	50
Encuestado66	5	4	4	4	4	21	5	5	2	4	2	18	4	1	5	4	4	18	57	2	3	3	3	4	15	4	4	5	4	5	22	4	3	3	3	3	16	53
Encuestado67	5	5	4	4	5	23	4	4	2	4	2	16	4	1	4	4	4	17	56	2	3	3	3	4	15	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	3	19	55
Encuestado68	4	5	4	4	4	21	4	5	2	5	1	17	4	2	4	4	4	18	56	2	3	3	3	4	15	4	4	4	4	20	5	3	4	4	2	18	53	
Encuestado69	5	5	4	5	4	23	5	4	2	5	1	17	4	2	4	4	4	18	58	2	3	3	3	4	15	4	5	4	4	4	21	4	5	4	5	1	19	55
Encuestado70	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	4	18	59	2	4	4	4	4	18	4	5	4	5	4	22	5	5	4	4	1	19	59
Encuestado71	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	4	18	59	2	4	4	4	4	18	4	5	4	5	4	22	5	3	4	4	1	17	57
Encuestado72	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	4	18	59	2	4	4	4	4	18	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	1	18	58
Encuestado73	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	4	18	59	2	4	4	4	4	18	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	1	18	58
Encuestado74	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	3	17	58	2	4	4	4	4	18	4	4	4	5	4	21	5	5	4	4	1	19	58
Encuestado75	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	4	18	59	2	3	3	4	4	16	4	5	4	5	4	22	5	5	4	4	1	19	57

Encuestado76	5	5	4	5	4	23	4	3	3	3	2	15	4	3	3	4	3	17	55	2	4	4	3	4	17	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	1	18	57
Encuestado77	5	5	4	5	4	23	4	4	2	3	1	14	4	2	4	4	4	18	55	2	4	4	3	4	17	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	1	18	57
Encuestado78	5	5	4	5	4	23	4	5	2	4	1	16	3	2	4	3	3	15	54	2	3	3	4	4	16	4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	1	18	55
Encuestado79	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	4	18	59	3	3	4	4	3	17	4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	1	18	56
Encuestado80	5	4	4	5	4	22	4	5	2	4	1	16	3	2	4	3	3	15	53	2	4	3	4	3	16	4	5	4	5	4	22	4	4	4	4	1	17	55
Encuestado81	5	5	4	5	5	24	4	4	3	5	1	17	5	2	5	5	5	22	63	2	5	4	5	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	1	21	66
Encuestado82	4	5	4	4	4	21	4	4	2	5	2	17	4	2	4	4	4	18	56	2	3	3	3	4	15	5	4	4	4	4	21	4	5	5	4	2	20	56
Encuestado83	4	4	3	4	3	18	4	4	2	5	1	16	4	3	4	4	4	19	53	1	4	4	4	4	17	5	4	3	3	3	18	5	4	5	4	2	20	55
Encuestado84	4	4	4	5	4	21	4	4	1	4	1	14	4	2	4	4	4	18	53	1	4	4	4	4	17	5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	2	21	59
Encuestado85	4	4	4	4	4	20	4	4	1	4	1	14	4	2	4	3	3	16	50	2	3	3	3	4	15	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	2	15	50
Encuestado86	5	4	4	4	4	21	5	5	2	4	2	18	4	1	5	4	4	18	57	2	3	3	3	4	15	4	4	5	4	5	22	4	3	3	3	3	16	53
Encuestado87	5	5	4	4	5	23	4	4	2	4	2	16	4	1	4	4	4	17	56	2	3	3	3	4	15	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	3	19	55
Encuestado88	4	5	4	4	4	21	4	5	2	5	1	17	4	2	4	4	4	18	56	2	3	3	3	4	15	4	4	4	4	4	20	5	3	4	4	2	18	53
Encuestado89	5	5	4	5	4	23	5	4	2	5	1	17	4	2	4	4	4	18	58	2	3	3	3	4	15	4	5	4	4	4	21	4	5	4	5	1	19	55
Encuestado90	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	4	18	59	2	4	4	4	4	18	4	5	4	5	4	22	5	5	4	4	1	19	59
Encuestado91	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	4	18	59	2	4	4	4	4	18	4	5	4	5	4	22	5	3	4	4	1	17	57
Encuestado92	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	4	18	59	2	4	4	4	4	18	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	1	18	58
Encuestado93	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	4	18	59	2	4	4	4	4	18	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	1	18	58
Encuestado94	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	3	17	58	2	4	4	4	4	18	4	4	4	5	4	21	5	5	4	4	1	19	58
Encuestado95	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	4	18	59	2	3	3	4	4	16	4	5	4	5	4	22	5	5	4	4	1	19	57
Encuestado96	5	5	4	5	4	23	4	3	3	3	2	15	4	3	3	4	3	17	55	2	4	4	3	4	17	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	1	18	57
Encuestado97	5	5	4	5	4	23	4	4	2	3	1	14	4	2	4	4	4	18	55	2	4	4	3	4	17	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	1	18	57
Encuestado98	5	5	4	5	4	23	4	5	2	4	1	16	3	2	4	3	3	15	54	2	3	3	4	4	16	4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	1	18	55
Encuestado99	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	1	18	4	2	4	4	4	18	59	3	3	4	4	3	17	4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	1	18	56
Encuestado100	4	5	5	4	5	23	5	4	3	5	1	18	4	2	5	3	4	18	59	2	4	4	4	4	18	4	5	5	4	4	22	5	5	4	4	1	19	59

## Anexo: 8

### Confiabilidad del instrumento.

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	33.3
	Excluido <sup>a</sup>	40	66.7
	Total	60	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.811	2

## Anexo: 9

### Tabla de frecuencia estadística de las dimensiones y las variables.

#### Estadísticos

		Puntuación D1	Puntuación D2	Puntuación D3	Puntuación V1	Puntuación D1	Puntuación D2	Puntuación D3	Puntuación V2
N	Válido	100	100	100	100	100	100	100	100
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		22.21	16.67	17.73	56.61	16.67	21.40	18.42	56.49
Mediana		23.00	17.00	18.00	57.00	17.00	21.50	18.00	57.00
Moda		23	18	18	59	15	22	18	55

## Anexo: 10

### Tabla de frecuencia y baremo de la variable 1

**Puntuación V1**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	50	5	5.0	5.0
	53	14	14.0	19.0
	54	5	5.0	24.0
	55	10	10.0	34.0
	34			
	56	15	15.0	49.0
	57	5	5.0	54.0
	58	10	10.0	64.0
	59	31	31.0	95.0
	63	5	5.0	100.0
	66			
Total	100	100.0	100.0	

#### BAREMO DE VARIABLE 1

Nunca 15-35  
A veces 36-55  
Siempre 56-75

#### BAREMO DE VARIABLE 1

	f	%
Nunca	0	0%
A veces	34	34%
Siempre	66	66%
Total	100	100%

## Anexo: 11

### Tabla de frecuencia y baremo de la dimensión 1 de la variable 1

Puntuación D1					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18	5	5.0	5.0	5.0
		5			
	20	5	5.0	5.0	10.0
	21	20	20.0	20.0	30.0
	22	4	4.0	4.0	34.0
	23	61	61.0	61.0	95.0
	24	5	5.0	5.0	100.0
		95			
Total		100	100.0	100.0	

#### BAREMO DE DIMENSIÓN 1

Nunca 5-12

A veces 13-19

Siempre 20-25

#### BAREMO DE DIMENSIÓN 1

	f	%
Nunca	0	0%
A veces	5	5%
Siempre	95	95%
Total	100	100%

## Anexo: 12

### Tabla de frecuencia y baremo de la dimensión 2 de la variable 1

Puntuación D2					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	14	15	15.0	15.0	15.0
	15	5	5.0	5.0	20.0
	16	19	19.0	19.0	39.0
	17	20	20.0	20.0	59.0
	18	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

#### BAREMO DE DIMENSIÓN 2

Nunca 5-12  
A veces 13-19  
Siempre 20-25

#### BAREMO DE DIMENSIÓN 2

	f	%
Nunca	0	0%
A veces	100	100%
Siempre	0	0%
Total	100	100%

## Anexo: 13

### Tabla de frecuencia y baremo de la dimensión 3 de la variable 1

Puntuación D3				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	15	9	9.0	9.0
	16	5	5.0	14.0
	17	15	15.0	29.0
	18	61	61.0	90.0
	19	5	5.0	95.0
		95		
	22	5	5.0	100.0
		5		
Total		100	100.0	100.0

#### BAREMO DE DIMENSIÓN 3

Nunca 5-12  
A veces 13-19  
Siempre 20-25

#### BAREMO DE DIMENSIÓN 3

	f	%
Nunca	0	0%
A veces	95	95%
Siempre	5	5%
Total	100	100%



## Anexo: 14

### Tabla de frecuencia y baremo de la variable 2

Puntuación V2					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	50	5	5.0	5.0	5.0
	53	10	10.0	10.0	15.0
	55	24	24.0	24.0	39.0
		39			
	56	10	10.0	10.0	49.0
	57	20	20.0	20.0	69.0
	58	15	15.0	15.0	84.0
	59	11	11.0	11.0	95.0
	66	5	5.0	5.0	100.0
		61			
Total		100	100.0	100.0	

#### BAREMO DE VARIABLE 2

Nunca 15-35  
A veces 36-55  
Siempre 56-75

#### BAREMO DE VARIABLE 2

	f	%
Nunca	0	0%
A veces	39	39%
Siempre	61	61%
Total	100	100%

## Anexo: 15

### Tabla de frecuencia y baremo de la dimensión 1 de la variable 2

**Puntuación D1**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 15	30	30.0	30.0	30.0
16	14	14.0	14.0	44.0
17	25	25.0	25.0	69.0
18	26	26.0	26.0	95.0
	95			
20	5	5.0	5.0	100.0
	5			
Total	100	100.0	100.0	

#### BAREMO DE DIMENSIÓN 1

Nunca 5-12  
A veces 13-19  
Siempre 20-25

#### BAREMO DE DIMENSIÓN 1

	f	%
Nunca	0	0%
A veces	95	95%
Siempre	5	5%
Total	100	100%

**Anexo: 16**

**Tabla de frecuencia y baremo de la dimensión 2 de la variable 2**

Puntuación D2					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18	5	4.4	5.0	5.0
		5			
	20	10	8.8	10.0	15.0
	21	35	31.0	35.0	50.0
	22	45	39.8	45.0	95.0
	25	5	4.4	5.0	100.0
		95			
	Total	100	88.5	100.0	
Perdidos	Sistema	13	11.5		
Total		113	100.0		

**BAREMO DE DIMENSIÓN 2**

Nunca 5-12  
 A veces 13-19  
 Siempre 20-25

**BAREMO DE DIMENSIÓN 2**

	f	%
Nunca	0	0%
A veces	5	5%
Siempre	95	95%
Total	100	100%
Total	100	100%

## Anexo: 17

### Tabla de frecuencia y baremo de la dimensión 3 de la variable 2

Puntuación D3					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	15	5	5.0	5.0	5.0
	16	5	5.0	5.0	10.0
	17	9	9.0	9.0	19.0
	18	35	35.0	35.0	54.0
	19	26	26.0	26.0	80.0
		80			
	20	10	10.0	10.0	90.0
	21	10	10.0	10.0	100.0
		20			
Total		100	100.0	100.0	

#### BAREMO DE DIMENSIÓN 3

Nunca 5-12  
A veces 13-19  
Siempre 20-25

#### BAREMO DE DIMENSIÓN 3

	f	%
Nunca	0	0%
A veces	80	80%
Siempre	20	20%
Total	100	100%

## Anexo: 18

### Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad						
Puntuación V1	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Puntuación V2	50				5	
	53	0.407	14	0.000	0.616	14
	54		5			5
	55		10			10
	56	0.269	15	0.005	0.776	15
	57		5			5
	58	0.329	10	0.003	0.655	10
	59	0.193	31	0.005	0.883	31
	63		5			5

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Kolmogorov-Smirnov<sup>b</sup>**

Muestra es mayor a 50

**Shapiro-Wilk**

Muestra es menor a 50

Prueba de significancia

Si es menor a 0.05 no es normal

Spearman

NO NORMAL

Si es mayor a 0.05 son normales

Pearson

NORMAL

## Anexo: 19

Tabla cruzada de las variables procedimientos administrativos y valor público en la gestión de servicios de salud.

		Valor de la Gestión de los Servicios de Salud			
		Medio	Alto	Total	
Procedimientos Administrativos	medio	Recuento	19	15	34
		% dentro de Procedimientos Administrativos	55.9%	44.1%	100.0%
	alto	Recuento	20	46	66
		% dentro de Procedimientos Administrativos	30.3%	69.7%	100.0%
Total		Recuento	39	61	100
		% dentro de Procedimientos Administrativos	39.0%	61.0%	100.0%

## Anexo: 20

### Prueba de correlación entre la variable 1 y la variable 2

			Puntuación V1	Puntuación V2
Rho de Spearman	Puntuación V1	Coeficiente de correlación	1.000	,542**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	100	100
	Puntuación V2	Coeficiente de correlación	,542**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

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

## Anexo: 21

### Prueba de correlación entre la dimensión 1 de la variable 1 y la dimensión 1 de la variable 2

			Puntuación V1 D1	Puntuación V2 D1
Rho de Spearman	Puntuación D1	Coeficiente de correlación	1.000	,559**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	100	100
	Puntuación D1	Coeficiente de correlación	,559**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

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

## Anexo: 22

### Prueba de correlación entre la dimensión 2 de la variable 1 y la dimensión 2 de la variable 2

			Puntuación V1 D2	Puntuación V2 D2
Rho de Spearman	Puntuación D2	Coeficiente de correlación	1.000	,350**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	100	100
	Puntuación D2	Coeficiente de correlación	,350**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

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

## Anexo: 23

### Prueba de correlación entre la dimensión 3 de la variable 1 y la dimensión 3 de la variable 2

			Puntuación V1 D3	Puntuación V2 D3
Rho de Spearman	Puntuación D3	Coeficiente de correlación	1.000	,472**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	100	100
	Puntuación D3	Coeficiente de correlación	,472**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

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

Resolución de la Universidad César Vallejo que aprueba el proyecto de investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 6245-2022-UCV-VA-EPG-F05L01/J

Lima, 29 de diciembre de 2022

**VISTO:**

El proyecto de investigación denominado: **Procedimientos administrativos y valor público en la gestión de servicios de salud en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz**; presentado por el (la) Br. **Edgar Pimentel Moreno** con código de estudiante N° **7001153408** del programa de **Maestría en Gestión Pública – grupo B3**, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, la normativa de la Universidad César Vallejo, señala que el estudiante deberá presentar un proyecto de investigación para su aprobación y posterior sustentación con fines de graduación;

Que, el proyecto mencionado cuenta con opinión favorable del docente de la experiencia curricular de **“Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación” Castilla Barraza Jaime Gabriel**.

Que, es política de la Universidad velar por el adecuado manejo administrativo de los documentos para cumplir las políticas internas de gestión;

Que, el (la) Jefe (a) de la Unidad de Posgrado, en uso de sus facultades y atribuciones;

**RESUELVE:**

**Art. 1°.- APROBAR**, el Proyecto de Investigación denominado: **Procedimientos administrativos y valor público en la gestión de servicios de salud en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz**, presentado por el (la) Br. **Edgar Pimentel Moreno** con código de estudiante N° **7001153408**.

**Art. 2°.- DESIGNAR**, al docente de la experiencia curricular de **“Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación” Castilla Barraza Jaime Gabriel** como asesor(a) del proyecto de investigación mencionado en el artículo 1°.

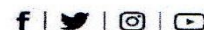
**Art. 3°.- PRECISAR**, que el (la) autor (a) del proyecto de investigación deberá desarrollarlo en el semestre en curso y excepcionalmente hasta el semestre siguiente.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Campus Lima Norte

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CASTILLA BARRAZA JAIME GABRIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Procedimientos administrativos y valor público en la gestión de servicios de salud en el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz – 2021", cuyo autor es PIMENTEL MORENO EDGAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 09 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CASTILLA BARRAZA JAIME GABRIEL <b>DNI:</b> 09833853 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8234-9449	Firmado electrónicamente por: JCASTILLABA el 13- 01-2023 15:37:00

Código documento Trilce: TRI - 0515597