



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión de la calidad y seguridad del paciente en una entidad
pública de salud, Callao 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Ayllaucan Ortiz, Mirella del Rosario (orcid.org/0000-0002-5555-5420)

ASESORES:

Dr. Benavides Román Alexander Masías (orcid.org/0000-0003-0398-938X)

Dr. Palacios Huaraca Carlos Ruben (orcid.org/0000-0002-5695-8897)

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CALLAO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi madre, por guiarme y ser un ejemplo a seguir en mi vida, a mi hijo y esposo que constantemente me motivan para seguir logrando todas mis metas trazadas.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por tener buena salud y permitir realizar este presente trabajo, así como también a mis asesores, docentes y a la Universidad Cesar Vallejo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, **ALEXANDER MASIAS BENAVIDES ROMAN**, docente de la **ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** de la **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO**, asesor de Tesis titulada: "Gestión de la calidad y seguridad del paciente en una entidad pública de salud, Callao 2023", cuyo autor es **AYLLAUCAN ORTIZ MIRELLA DEL ROSARIO**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, 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, 26 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALEXANDER MASIAS BENAVIDES ROMAN DNI: 07454418 ORCID: 0000-0003-0398-938X	Firmado electrónicamente por: BENAVIDESRO22 el 29-07-2023 11:01:08

Código documento Trilce: TRI - 0621035



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, AYLLAUCAN ORTIZ MIRELLA DEL ROSARIO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de la calidad y seguridad del paciente en una entidad pública de salud, Callao 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MIRELLA DEL ROSARIO AYLLAUCAN ORTIZ DNI: 42388393 ORCID: 0000-0002-5555-5420	Firmado electrónicamente por: DAYLLAUCANOR24 el 26-07-2023 16:02:44

Código documento Trilce: TRI - 0621036

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	iv
Declaratoria de originalidad del autor.....	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos y figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS.....	46

Índice de tablas

Tabla 1 de Operacionalización de variables.....	Anexo 1
Tabla 2 de Matriz de consistencia de variables.....	Anexo 2
Tabla 3 de Confiabilidad de las variables gestión de la calidad y seguridad del paciente, estadística de fiabilidad (Alfa de Cronbach).....	Anexo 6
Tabla 4 Gestión de la calidad percibido por los pacientes.....	21
Tabla 5 Seguridad del paciente percibido por los pacientes	22
Tabla 6 Niveles de actitud profesional percibido por los pacientes	23
Tabla 7 Niveles de comunicación percibidos por los pacientes.....	24
Tabla 8 Niveles de administración correcta de medicamentos percibido por los pacientes	25
Tabla 9 Correlación Spearman de la gestión de la calidad y seguridad del paciente	26
Tabla 10 Correlación Spearman de la gestión de la calidad y actitud profesional..	27
Tabla 11 Correlación Spearman de la gestión de la calidad y comunicación.....	28
Tabla 12 Correlación Spearman de la gestión de la calidad y administración correcta de medicamentos	29

Índice de gráficos y figuras

Gráfico N° 1: Respuestas pregunta N°1.....anexo 5
Gráfico N° 2: Respuestas pregunta N°2.....anexo 5
Gráfico N° 3: Respuestas pregunta N°3.....anexo 5
Gráfico N° 4: Respuestas pregunta N°4.....anexo 5
Gráfico N° 5: Respuestas pregunta N°5.....anexo 5
Gráfico N° 6: Respuestas pregunta N°6.....anexo 5
Gráfico N° 7: Respuestas pregunta N°7.....anexo 5
Gráfico N° 8: Respuestas pregunta N°8.....anexo 5
Gráfico N° 9: Respuestas pregunta N°9.....anexo 5
Gráfico N° 10: Respuestas pregunta N°10.....anexo 5
Gráfico N° 11: Respuestas pregunta N°11.....anexo 5
Gráfico N° 12: Respuestas pregunta N°12.....anexo 5
Gráfico N° 13: Respuestas pregunta N°13.....anexo 5
Gráfico N° 14: Respuestas pregunta N°14.....anexo 5
Gráfico N° 15: Respuestas pregunta N°15.....anexo 5
Gráfico N° 16: Respuestas pregunta N°16.....anexo 5
Gráfico N° 17: Respuestas pregunta N°17.....anexo 5
Gráfico N° 18: Respuestas pregunta N°18.....anexo 5
Gráfico N° 19: Respuestas pregunta N°19.....anexo 5
Figura 1. Sistemas de la Gestión de la calidad en salud- Minsa.....	12
Figura 2. Componentes de la Gestión de la Calidad en Salud- Minsa	12
Figura 3. Gestión de la Calidad percibido por los pacientes.....	anexo 7
Figura 4. Seguridad del paciente percibido por los pacientes	anexo 7
Figura 5. Niveles de actitud profesional percibido por los pacientes.....	anexo 7
Figura 6. Niveles de comunicación percibido por los pacientes.....	anexo 7
Figura 7. Niveles de administración correcta de medicamentos percibido por los pacientes	anexo 7

Resumen

La presente investigación sostuvo como objetivo general determinar la relación existente entre la gestión de la calidad y seguridad del paciente en una entidad pública de salud, Callao 2023, lo cual se planteó una investigación básica con enfoque: cuantitativo de diseño no experimental, transversal descriptivo correlacional y se evaluó el grado de asociación entre las variables. La muestra estuvo conformada por 278 pacientes del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao, las cuales se aplicó un cuestionario para medir ambas variables. Seguidamente se realizó el análisis estadístico según las variables. Los resultados revelan que el coeficiente de correlación de spearman es igual a ($\rho = 0,556$); así como significativa ($p < 0,05$) evidenciando una correlación positiva moderada y el valor de significancia es de 0.000 siendo inferior a 0.05. Por tanto, se decide rechazar la hipótesis nula; y se optó por aceptar la hipótesis alterna, por lo que se llegó a la conclusión que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión de la calidad y seguridad del paciente en una entidad pública de salud, Callao 2023.

Palabras clave: Gestión de la calidad, seguridad del paciente, hospital, comunicación, atención.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between quality management and patient safety in a public health entity, Callao 2023, which was a basic research with a focus: quantitative non-experimental design, transversal descriptive correlational and the degree of association between the variables was evaluated. The sample was made up of 278 patients from the Daniel Alcides Carrión del Callao National Hospital, to whom a questionnaire was applied to measure both variables. Statistical analysis was then carried out according to the variables. The results reveal that the Spearman correlation coefficient is equal to ($\rho = 0.556$); as well as significant ($p < 0.05$), evidencing a moderate positive correlation and the significance value is 0.000, being less than 0.05. Therefore, it is decided to reject the null hypothesis; and it was decided to accept the alternative hypothesis, so it was concluded that there is a statistically significant relationship between quality management and patient safety in a public health entity, Callao 2023.

Keywords: Quality management, patient safety, hospital, communication, care

I. INTRODUCCIÓN

La OMS recomendó: Proporcionar a las autoridades de salud una política nacional clara para restablecer la condición de los servicios de salud e implantar mecanismos para calcular el progreso. Se necesitan reglas claras destinadas a aliviar la calidad de la atención médica, y cuando existen múltiples iniciativas de mejora de la calidad, lo ideal es que se reúnan de manera coordinada y sistemática para aumentar la atención en toda la red de salud, (OMS 2018).

A nivel mundial, La infraestructura principal de atención de calidad es inadecuada: uno de cada ocho centros de salud carece de suministro de agua, cada quinto carece de saneamiento y cada sexto carece de instalaciones para lavarse las manos. Se estima que 1800 millones de personas viven en entornos frágiles que dificultan los beneficios de salud básicos y de gran calidad. Una gran parte de las muertes de madres, niños y de recién nacidos prevenibles ocurren en estos entornos. (OMS, 2020)

En el continente de África carece de infraestructura y facultad en muchas áreas, pero hay países que están superando estos desafíos y teniendo éxito. Por ejemplo, debe considerarse que la red de salud del continente ha estado bajo enormes presiones coexisten agravadas por emergencias de salud pública y otros desastres y desafíos en África, incluidos los desastres naturales, socioeconómicos, políticos y conflictos. La COVID-19 amenaza los logros y el éxito del continente en los objetivos del año 2063 para garantizar que los africanos tengan camino a una atención médica alcanzable y de óptima calidad. (Conferencia humanitaria y de compromisos de la unión africana, 2019)

La discusión sobre la salud de la región debería girar en torno a eso. El éxito es el motor del cambio. Se nos hace la misma vieja pregunta desde un ángulo diferente, allanando el camino para soluciones en la industria de la salud. (OMS, 2009)

La calidad de la atención se refiere a los beneficios de atención médica cumplan con los modelos y probabilidades establecidas para brindar a los pacientes una eficaz atención, segura y satisfactoria. se define para incluir cuidados de promoción, preventiva, curativa, rehabilitación y paliativa, lo que significa que puede calcular y

mejorar continuamente al brindar una atención basada en seguridad que tenga en cuenta las prioridades de los pacientes. (OMS, 2020)

A nivel latinoamericano, en la 1ra Cumbre de las Américas, en diciembre de año 1994, los gobiernos de la región reafirmaron su alianza de incorporar mecanismos de reforma del grupo salud para garantizar el acceso por igual a ciertos servicios esenciales de salud. y perfeccionar la calidad de estos servicios. Al siguiente año, la Organización Panamericana de la Salud (OPS), efectuó una reunión especial sobre la reforma del sector salud con la participación de organismo internacionales como el Banco Mundial (BM), y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), hizo una sesión especial sobre la reforma del sector salud basada en los principios Criterios. hacia la igualdad, la eficiencia, sostenibilidad, responsabilidad social y eficiencia. Desde ahí, la mejora de la calidad ha sido una de las metas declaradas de la reforma del sector salud. La posición de las ideas de aseguramiento de la calidad en Latinoamérica y Centro América no puede considerarse reconfortante. (Revista Panamericana de Salud Pública).

Actualmente, en nuestro país, podemos señalar que la calidad de atención en los hospitales del MINSA es considerada decadente. Este problema no es único del Perú. Las muertes por diferentes enfermedades son más altas en los países de recursos bajos y medios, debido a la mala calidad de atención. Es decir, precisamente en aquellas patologías con morbilidad creciente donde los estudios diagnósticos y las intervenciones terapéuticas suelen verse gravemente limitados. (Revista Perú de Medicina Experimental y Salud Pública, 2019), además a ello podemos señalar que no existe una adecuada capacitación al personal tanto médicos como técnicos, auxiliares y administrativos de las diferentes entidades públicas de salud del país, haciendo más grave aún, ya que existen miles de denuncias que se pueden observar mediante las noticias, ya sea por negligencias médicas, malos tratos del personal médico como administrativos, la cual deberían estar articuladamente para mejorar la gestión de la calidad y seguridad del paciente que asisten diariamente a los diferentes centros de salud de nuestro país.

De igual forma, los hospitales del Minsa en el Perú, son para pacientes con enfermedades complicadas. no es solo atención humanista, amabilidad, y calidez,

sino, lo más importante, los recursos materiales y la capacidad de solucionar problemas con base en hechos. Es una pena que la posición actual de los hospitales del Ministerio de Salud del Perú este alejados de los patrones de recomendados de calidad, y el resultado es claramente defectuoso por el motivo de la falta de herramientas de diagnóstico, equipo médico y poco abastecimiento de medicamentos y materiales, la capacidad de solución es claramente insuficiente. (Revista Perú de Medicina Experimental y Salud Pública, 2019)., sumado a ello podemos también considerar que gran parte de las entidades de salud de nuestro país carecen de una buena infraestructura, el cual no ayuda a dar un servicio óptimo los pacientes así como también el problema fundamental es la falta de medicamentos que no se encuentran en las farmacias que son parte de la entidad pública, recordemos que muchas personas de bajos recursos son los principales usuarios para la atención en estos hospitales del sector de salud público, por lo que generalmente tienen un seguro que debería cubrir pues ya sea atención médica o medicina, pero por el contrario casi nunca se encuentran las medicinas que los doctores recetan, perjudicando el bienestar de muchos paciente que asisten estos nosocomios, hoy en día no podemos olvidarnos de las cantidades de denuncias que existen en los diferentes hospitales públicos por negligencias o mala praxis de los médicos profesionales.

A nivel institucional, el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao (HNDAC) es la institución de salud más compleja de la red constitucional de instituciones provinciales del Callao, considerada institución de tercer nivel adscrita a la DIRESA , así como hospital de referencia y centro de formación de estudios preparatorios y de posgrado de la UNMSM y otras universidades públicas y privadas, la cual muchos estudiantes de diferentes universidades y especialidades hacen sus trabajos de investigación, los problemas que presenta este nosocomio son: La falta de documentos de gestión y manuales de procedimientos adecuados, la falta de definición y análisis de procesos para evaluar la eficacia de los procedimientos que dan como resultado productos basados en la medición, impide la prestación de servicios socialmente valiosos, de calidad, oportunidad y permite el uso de la retroalimentación para corregir cualquier defecto para poder lograr las metas establecidas por la organización. (HNDAC,2022)

En el HNDAC, los problemas que se presentan en este hospital y uno de los mayores puntos críticos que se enfrentan los hospitales es la escasez de recursos, ya sea personal, equipo médico o suministros médicos. Dichos vacíos pueden afectar seriamente la calidad de la atención que se da a los usuarios, otro es la falta de mantenimiento en los hospitales, ya que los equipos e instalaciones, si no se mantienen adecuadamente, pueden deteriorarse y arriesgan la salud de los pacientes, y, por último, problemas de dirección como la mala comunicación., La gestión y la ausencia de coordinación pueden afectar negativamente la adecuada atención de los pacientes y/o usuarios que visitan diariamente el hospital. (HNDAC,2022)

La pregunta que casi siempre se hace es qué se debe implementar para tratar las dificultades que tiene parte de la salud en el Perú. A pesar del incremento del presupuesto de salud en la última década, la calidad y condiciones de los servicios no han logrado mejorar significativamente muy por el contrario, hay una disminución de ciertos indicadores, falta de empleados, calificaciones insuficientes, distribución desigual de especialistas por país, falta de servicios médicos y fondos, malas condiciones institucionales, equipos rotos, falta de protocolos médicos, corrupción, falta de mantenimiento a los diferentes equipos médicos y que se encuentran en estado de abandono porque no hay el presupuesto suficiente para la reparación de dichos equipos médicos dejándolos es completos estado de abandono y malográndose por completo muchas veces algunos de estos expuestos a la intemperie etc. Dada la variedad de problemas, está claro que no se pueden resolver simultáneamente, por lo que la priorización es importante. Esto requiere seleccionar los problemas más graves y de mayor impacto a corto plazo antes de pasar a otros problemas y acciones de mediano y largo plazo.

El problema del suministro de medicamentos se puede resolver en tres meses, sí, en tres meses. Todos sabemos que el sector público es complejo y requiere muchas iniciativas, pero hay dos cuestiones importantes que deben abordarse. El primero es la adquisición, que debe realizarse a tiempo y dentro del presupuesto. Ya existe una forma de comprar mejores y más bienes. El segundo problema es la distribución, que es el mayor problema. falta de medicina y herramientas en un sentido, mientras que en el otro es demasiado o no ha llegado al lugar correcto o

incluso ha caducado. (Los problemas de salud del Perú, Guillermo Alba Burga, 2017)

En tal sentido, este estudio planteo describir la similitud que existe entre: Gestión de la Calidad y Seguridad Paciente en una entidad pública de salud Callao 2023, formulándose la interrogante que constituyo el problema general: ¿Cómo se relaciona la gestión de la calidad y seguridad del paciente en una entidad pública de salud, Callao 2023? y el cual se derivan sus problemas específicos: ¿Cómo se relaciona las actitudes profesionales y gestión de la calidad en una entidad pública de salud, Callao 2023? ¿Cómo se relaciona la comunicación y gestión de la calidad en una entidad pública de salud, 2023? ¿Cómo se relaciona la administración correcta de medicamentos y gestión de la calidad en una entidad pública de salud, Callao 2023?

La razón que justifica esta investigación tiene la expectativa de presentar sus resultados fundamentales en las teorías existentes acerca de las variables en estudio, de esta manera, los descubrimientos realizados pueden utilizarse como una contribución al conocimiento existente. Por razones prácticas, el estudio ayudara a determinar qué estrategias deben usarse para mejorar la gestión de la calidad y seguridad del paciente en una entidad pública de salud, callao 2023., en lo teórico estudiar sobre la gestión de la calidad y seguridad del paciente, ya que es un asunto importante para las entidades públicas y particulares, para aquellos que están en constante búsqueda de mejora en cuanto a una adecuada atención médica.

En lo metodológico este estudio nos ayudara a analizar los resultados que obtengamos de las variables gestión de la calidad y seguridad del paciente, mediante el instrumento de la encuesta que se realizara a pacientes que acuden diariamente a sus citas médicas en el HNDAC, a su vez dar las recomendaciones y/o sugerencias respectivas, a fin de perfeccionar la calidad de atención y percepción del paciente externo.

El Objetivo principal es determinar la relación que existe entre gestión de la calidad y seguridad del paciente en una entidad pública de salud, Callao 2023. 1) objetivo

específico determinar la relación que existe entre las actitudes profesionales y gestión de la calidad en una entidad pública de salud, Callao 2023. 2) objetivo específico determinar la relación que existe entre comunicación y gestión de la calidad en una entidad pública de salud, Callao 2023 y finalmente 3) objetivo específico determinar la relación que existe entre la administración correcta de medicamentos y gestión de la calidad en una entidad pública de salud, Callao 2023.

La hipótesis general: Existe relación significativa entre gestión de la calidad y seguridad del paciente en una entidad pública de salud, Callao 2023. y tenemos 1) hipótesis específica existe la relación significativa entre la actitud profesional y gestión de la calidad en una entidad pública de salud, Callao 2023, 2) hipótesis específica existe la relación significativa entre la comunicación y gestión de la calidad en una entidad pública de salud, Callao 2023, 3) hipótesis específica existe relación significativa entre la administración correcta de medicamentos y gestión de la calidad en una entidad pública de salud, Callao 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Este trabajo se basa en investigaciones y contribuciones previas de diferentes autores a la realidad internacional e incluso a nivel nacional, utilizado posteriormente para implementar un equivalente en la discusión teniendo en cuenta los resultados.

Alava (2021), en su tesis de maestría indica que como objetivo medidas de cálculo de la calidad de los servicios de salud del cantón Quisacoma (Guayaquil - Ecuador) para presentar una propuesta de trabajo impulsada en la satisfacción del usuario o paciente. Concluyo que es importante promover el trabajo conjunto con todos los participantes de los sistemas nacionales de salud, entidades públicas y privadas responsables del cuidado y bienestar de la salud, en favor de los pacientes y la invención de nuevos métodos y tecnologías. Fomentar un comportamiento basado en el respeto por los usuarios debe verse como un fortalecimiento de los esfuerzos de los periódicos existentes para mejorar la prestación de servicios en cualquier situación que afecte la salud pública. La atención médica es tratada con calidad y entusiasmo, así lo determinan diversas instituciones jurídicas del país.

OMS (2020) gestión de calidad se refiere al rango en que los servicios de salud proporcionados a personas y poblaciones incrementan la posibilidad de lograr los resultados de salud esperados. basados en pruebas y es necesario para lograr la cobertura sanitaria universal. debe prestarse especial atención a la calidad de la asistencia sanitaria y los servicios. comprende más que la atención médica de alta calidad debe ser:

Efectivo: brindar gestión de la calidad de salud basados en pruebas a quienes los necesitan;

Seguro: para evitar daños a quienes necesitan atención y

Enfocado en la persona: lograr que la atención sea aceptada y obtenga las preferencias y necesidades principales. Para recibir una óptima atención de calidad, la atención debe:

Oportuno: reduzca el tiempo de espera y, en ocasiones, los retrasos perjudiciales; la atención oportuna y adecuada debe estar articuladamente de la mano con la

seguridad de los pacientes que se atienden en diferentes entidades públicas de salud.

Igualdad: provisión de atención, cuya calidad no interviene según la raza, el género, la ubicación geográfica y el nivel socioeconómico; no debe haber algún tipo de discriminación por parte del profesional médico, así como también de los enfermeros, auxiliares y personal administrativo que se encuentren en las entidades públicas, la cual pueden perjudicar el bienestar de los usuarios que asisten a los hospitales de salud.

Integral: brinda atención que brinda una alta gama de servicios de salud durante toda la vida; quiere decir que el personal médico profesional debería considerar lo principal como el desarrollo humano, cuando alcanzamos el bienestar ideal y solo existe cuando los equilibrios entre los factores emotivos, biológicos, mental, espiritual, físicos y sociales, el cual permiten un óptimo crecimiento en todos los aspectos de la vida.

Eficiente: evita el desperdicio y aprovecha al máximo los recursos disponibles. Esto indica que el personal médico profesional, así como todos los que laboran en una entidad de salud pública, deben ser competentes, tratar siempre de buscar las soluciones o respuestas inmediatas a problemas o contratiempo que puedan colocar en peligro el bienestar de los pacientes.

Parreño, Ocaña y Morell - Revista cubana de medicina militar (2021), La evaluación y el seguimiento de la gestión de la calidad primaria de salud son herramientas que las instituciones de salud quieren utilizar para garantizar altos estándares de calidad y admisión. Objetivo: Evaluación de la GC en salud en instituciones. Se realizó un cuestionario de línea de base de julio a diciembre de 2019 en 9 unidades de atención médica y una de las técnicas que ayudan para mejorar una adecuada atención de calidad o alcanzar la satisfacción de los pacientes es utilizar el instrumento de encuesta el cual sirve para poder medir que tal bien o mal esta la entidad pública vista por los diferentes usuarios que asisten a dicho nosocomio.

OMS (2023) Se define como seguridad del paciente, que es una disciplina de atención médica que ha evolucionado en respuesta a la complicación del sistema

de atención médica y al número creciente de daño a los pacientes en la atención médica. Su objetivo es prevenir y reducir el riesgo, el error y el daño a los pacientes en atención médica, que es fundamental para brindar atención médica esencial y de gran calidad. Existe un evidente consentimiento de que la atención médica de calidad en todos los países debe ser firme, eficaz, y centrada en el ser humano. Para que la atención médica de calidad funcione, la atención debe brindarse de manera oportuna, eficaz, integral y equitativa., considero que la actitud profesional, la comunicación en los médicos también sería de gran ayuda para lograr una adecuada atención y seguridad del paciente.

López et al. (2020) investigo la seguridad de los clientes externos, pero con una opinión al respecto; el objetivo es analizar la literatura sobre el evento, evento interpretar las reacciones adversas descritas según opinión del paciente. según el análisis temático de contenido nuevo categoría cuatro términos relacionados con eventos adversos e incidentes, accidentes e incidentes efectos secundarios, tratamiento farmacológico, operaciones, infecciones, caídas y úlceras por presión; percepción de los usuarios del punto Se destacan los pagadores de atención incierta Retroalimentación de usuarios externos, higiene de manos e identificación adecuada; Asesoramiento a clientes para evitar los efectos colaterales de accidentes e incidentes, formación profesional, elaboración de listas de verificación, escucha participación activa en la mejora de los usuarios y del entorno. Los usuarios pueden identificar eventos, eventos adversos y contenido expresado por profesionales de la salud que pueden poner mayor énfasis en el cuidado seguro y la calidad de la atención.

Echevarría (2022), en su investigación de maestría indica que como finalidad la satisfacción se define cuando se relaciona con la calidad de los servicios de salud que brinda el centro de salud de San Antonio Pedregal, Lima 2021. Este fue un estudio de métodos cuantitativos, tipos básicos, diseño descriptivo - secciones relevantes; además, se utilizaron encuestas e instrumentos de satisfacción de usuarios. SERVQUAL sobre una muestra de 80 personas seleccionadas al azar, la conclusión final es que existe una conexión al recibir atención, existe una correlación altamente positiva entre las escalas de placer y la calidad de la atención al obtener, esta investigación se puede observar que funciona ya que se comprobó

la existencia entre la relación de las variables resultando óptimo los niveles de calidad y cuidados de los usuarios.

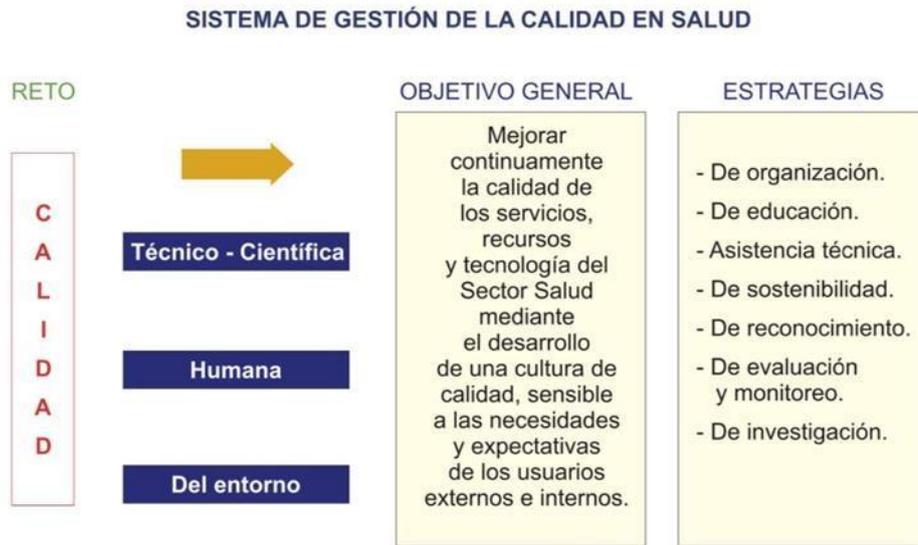
Velásquez, (2022) en su tesis de maestría tiene como finalidad, ver la coherencia entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios de urgencias - Hospital Augusto Hernández, 2022 El tipo de estudio se basa en métodos cuantitativos con nivel de investigación descriptivo y diseño transversal no experimental. Fueron 3227 usuarios, se obtuvo una muestra de 343 pacientes, se utilizó una encuesta de 40 preguntas para las variables, y las respuestas se consiguieron mediante la correlación de Spearman. Los resultados que se adquirieron confirmaron la correlación positiva estadísticamente significativa de 0,673, por lo que se finalizó que la calidad de la atención se correlacionó altamente de forma positiva con las variables de satisfacción del usuario., considerando lo que indica este autor según su estudio concluyo que el director del hospital deberá implementar y mejorar la infraestructura, así como también mobiliarios operativos para brindarles a los usuarios que esperan largas horas en el área de urgencias del hospital.

Medina (2022) en su trabajo de maestría tiene como finalidad es analizar cómo perciben los usuarios externos que acuden al hospital de Ica en el año 2022 la calidad de atención en el sistema integrado de salud, el método de investigación es básica y cualitativa, el diseño es fenomenológico. Se utilizan entrevistas en profundidad semiestructuradas, utilizando como herramienta una guía de entrevista, de acuerdo con las cinco dimensiones planteadas por Parasuraman, Zeitham y Berry, quien se encarga de asegurar la correcta secuencia y contexto y es un insumo para el desarrollo de este estudio. Las entrevistas anteriores son para usuarios externos que han visitado el hospital. De los resultados logrados, se puede indicar que la sensación de la calidad de atención en el Hospital muestra resultados equilibrados satisfactorios en cuanto a los aspectos tangibles, seguridad y empatía, mientras que la satisfacción es inferior a la confiabilidad y capacidad de respuesta, como coincidieron todos los encuestados. estaban insatisfechos e insatisfechos con el resultado inmediato de la atención que recibieron.

Borda (2022) en su tesis de maestría el objetivo fue encontrar la asociación entre el conocimiento sobre seguridad del paciente y la calidad del trato del usuario del hospital, se utilizó como instrumento la encuesta que fueron dos cuestionarios hechos por los autores. variables, que utilizan un marco de tabla dinámica para evaluar el conocimiento sobre seguridad del paciente y la gestión de la calidad, finalizo que hay una relación elocuente entre el grado de conocimiento sobre seguridad del paciente y la calidad de atención de los usuarios., este autor sugiere a la oficina de calidad debe implementar y utilizar el instrumento de medición trimestral adheridas capacitaciones por los trabajadores para implementar un proyecto de seguimiento, la cual los ayudara a medir cada cierto tiempo como está funcionando dicha atención.

Castillo (2022) en su tesis de maestría tiene como meta principal relacionar entre la calidad del cuidado y seguridad del paciente del personal médico de un hospital oncológico utilizando métodos, tipos básicos, diseños no experimentales, niveles de interpretación y métodos cuantitativos. Se utilizaron dos herramientas para medir las dos variables. Los resultados mostraron que la mediana del tamaño del efecto estuvo entre la calidad de la atención y la seguridad del paciente ($Rho=.698$; $p<.01$); así, en 2022 se identificó cáncer en Guayaquil. hay una correlación directa y significativa entre la calidad de atención del personal médico del departamento de urgencias hospitalario y la seguridad del paciente, y se puede encontrar la distribución de frecuencias de la calidad de atención para el personal de atención de salud, con un nivel bajo de 15,1% y un medio nivel de 81,9%, con un alto nivel de 3,0%, lo que confirma la hipótesis de una variable directamente relacionada.

Minsa (2007), Cabe mencionar que el sistema de GC en salud debe seguirse para lograr el agrado suficiente de los pacientes que visitan diariamente los distintos hospitales del sector público, y los lineamientos o componentes para restablecer la GC se definen en el siguiente cuadro.



(Fig. 1)

Figura 1. Nota: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud Ministerio de salud, Fuente: Minsa



(Fig. 2)

Figura 2. Nota: Componente del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud Ministerio de salud. Fuente: Minsa

Cultura de Seguridad: Es importante promover en todos los rangos de la organización. Esto significa desarrollar una mentalidad que priorice la seguridad del paciente y fomente la comunicación abierta y transparente sobre cualquier error o incidente que ocurran. Políticas y procedimientos: debe haber políticas y procedimientos claros y actualizados para abordar los problemas de SP. (Chávez 2017)

Esto incluye estándares de medicamentos seguros, protocolos de higiene y prevención de infecciones, y pautas para enfrentar situaciones de emergencia. Educación y capacitación: El personal de los departamentos de salud pública debe recibir capacitación adecuada en salud y seguridad del paciente. Angulo (2018) Esto incluye enseñar prácticas seguras, identificar peligros potenciales y tomar medidas preventivas. Identificación y gestión de riesgos: debe existir un sistema para identificar y evaluar las exposiciones potenciales que pueden intervenir la seguridad del paciente. Esto incluye realizar un análisis de riesgos, evaluar la seguridad de los procesos y equipos, y tomar medidas para mitigar y gestionar esos riesgos. Uso de la tecnología: puede ejercer un importante papel en la mejora de la seguridad del paciente. Los departamentos de salud pública deben utilizar sistemas de registros médicos electrónicos, sistemas de alerta que registren las interacciones entre medicamentos y otras herramientas tecnológicas que ayuden a prevenir errores y mejorar la seguridad de la atención. Participación del paciente: es muy importante involucrar a los pacientes en su propio cuidado y fomentar su aportación activa en la toma de decisiones. Esto incluye proporcionar información clara sobre el tratamiento, los riesgos asociados y las medidas posteriores al alta, y fomentar la comunicación abierta entre los pacientes y el personal. Monitoreo y mejora continua: Se necesitan sistemas de monitoreo y evaluación para efecto de las medidas de seguridad implementadas e identificar áreas de mejora. Esto incluye el resumen y el análisis de datos de incidentes de seguridad, la evaluación periódica de la calidad y la investigación de eventos adversos. Estas son solo algunas de las medidas que los servicios públicos de salud deben tener en cuenta para garantizar la seguridad de los pacientes. Cabe recalcar que la SP es responsabilidad de todos los implicados en la atención médica, desde los profesionales de la salud hasta los administradores y los propios pacientes.

Teorías relacionadas con las categorías, según Donabedian (2018) como modelo de calidad médica, También quiere mejorar la salud de los usuarios externos y sugiero tres métodos de evaluación de la calidad, llamados calidad absoluta, que demuestran que pueden mejorar la salud de los usuarios externos. Cuando habla de la calidad de la personalización, se refiere a la perspectiva del usuario externo. Es de importancia en conjunto servir bien a la sociedad con los costos, beneficios y riesgos más bajos en términos de entrega de ayuda y calidad social. Por lo que Los estándares de calidad continúan transformándose a medida que evolucionan el conocimiento y la tecnología.

III. METODOLOGÍA

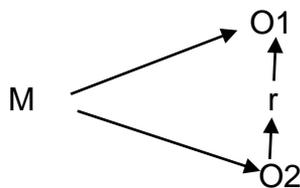
3.1 . Tipo y diseño de Investigación

3.1.1 Tipo de Investigación: se utilizó un enfoque cuantitativo, y se basa en la medición de propiedades fenomenales, se recopiló datos para responder a las preguntas de investigación, comparando así la hipótesis planteada anteriormente con medición numérica basadas en métodos estadísticos (Briones,2000).

También según Muntane (2010), es fundamental porque surge en el marco teórico que acompaña a las teorías científicas, definiciones, conceptos, etc. Incrementar el conocimiento científico sin confrontarlo con aspectos prácticos. Asimismo, recopilar datos nuevos e importantes de verdad propia (Alvarez,2020)

3.1.2. Diseño de Investigación: el diseño es no experimental (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), descriptivo-correlacional; descriptivo en cuanto se observó, analizó y describió las características del fenómeno en el estudio (Cortés & Iglesias, 2004) y correlacional en cuanto se intentó calcular las dos variables seleccionadas, correlación entre, (R. Hernández et al., 2010).

Esquema:



M: muestra

O1: Gestión de Calidad O2:

Seguridad del Paciente r:

Correlación de las variables

3.2 Variables y Operacionalización

3.2.1 Variable 1: Gestión de la Calidad

Definición conceptual: Existe buena calidad en la atención de salud cuando los resultados, productos o efecto del proceso de atención de salud, satisfacen las

condiciones y seguridad del paciente, las expectativas de los profesionales, los trabajadores, el establecimiento y el sistema. (Ramos,2011)

La atención en salud es de alta calidad cuando los resultados, productos o efectos del proceso de atención en salud satisfacen los requerimientos de los pacientes, los requerimientos de seguridad, profesionales, empleados, instituciones y el sistema. La atención en salud fue cumplir con indicadores que fueron utilizados para lograr medir o evaluar la calidad de atención con los pacientes en las diferentes entidades públicas de salud. se describe a la captación individual de agrado o desengaño como efecto de confrontar la sensación del trabajo de un servicio en coherencia con sus posibilidades del mismo.

Definición Operacional: aplicado mediante el cuestionario para la medición de la variable gestión de la calidad se miden por acciones tomadas por los expertos de la salud para afianzar la seguridad en el cuidado del paciente para asegurar su máxima salud proporcione sus esperanzas para restaurar, promover o prevenir su salud, cuyas dimensiones obtenidas fueron: procesos, resultados y atención.

Indicadores: indagación cuantitativa extraída de los métodos definidos por el indagador resultando de la misma exploración. (Gutiérrez, 2009), la dimensión de proceso conformo los siguientes indicadores: (1) atención oportuna, (2) aplicación de procedimientos, (3) predisposición del personal, siguiente dimensión es resultados que conforma los siguientes indicadores: (1) satisfacción de la atención, (2) mejoramiento de la salud, (3) Cumplimiento de los tratamientos, siguiente dimensión es la atención que conforma los siguientes indicadores: (1) oriente y explica de manera clara, (2) respeto en el orden de atención, (3) Citas disponibles y facilidad, (4) historias clínicas disponibles.

Escala de medición: la variable de GC se Midió con el instrumento en base a una escala ordinal según la escala de LIKERT, nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). (Espinoza, 2018)

3.2.2 Variable 2: Seguridad del Paciente

Definición conceptual: La seguridad del paciente aún se relaciona con el punto de vista de medico jurídico más amplia comprensión del error humano e impacto

organizacional. Es verdad que se han alcanzado avances significativos, pero creemos que un mayor desarrollo, especialmente en el cuidado de la salud en general, requerirá una comprensión más amplia de la seguridad del paciente, tanto en forma de actitudes profesionales, comunicación y medicación correcta. (Vincent y Amalberti, 2011)

Definición operacional: La seguridad del paciente será medida por las puntuaciones obtenidas en el cuestionario, que analiza la actitud profesional, comunicación y la administración correcta de medicamentos, según la escala de Likert. Las variables de seguridad del paciente se midieron como todas las acciones realizadas por los profesionales de salud para afianzar la seguridad en la atención al usuario, permitiéndole alcanzar un nivel de satisfacción que cumpla con sus expectativas de restaurar, promover o prevenir la salud.

Indicadores: son datos íntegros como una forma segura el usuario es el sujeto legal del tratamiento y que se encuentra dentro cumplir con eficacia su pedido (Viecili y Schebella, 2015) la dimensión de actitud profesional que conforma los siguientes indicadores: (1) los trabajadores del hospital muestran una actitud positiva para atender a los usuarios, (2) los trabajadores del hospital dialogan sin levantar la voz a los pacientes, (3) las indicaciones que brinda el personal de la salud son entendibles por el paciente, la comunicación como medio efectivo es necesario para captar la confianza, credibilidad y accesibilidad a los usuarios externos (Sáenz, 2019), la siguiente dimensión es comunicación que conforma los siguientes indicadores: (1) Existe claridad en las orientaciones que se brindan a los usuarios, (2) El profesional médico inspira confianza para contarle los problemas de salud del paciente, (3) En el Hospital se atienden las quejas de los usuarios, la siguiente dimensión es la administración correcta de medicamentos que conforma los siguientes indicadores: (1) medicamento correcto, (2) dosis correcta, (3) hora correcta. (OPS, 2019)

Escala de medición: la variable de la SP se midió con el instrumento en base a una escala ordinal según la escala de LIKERT, nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5), Se utiliza en el estudio y la recopilación de datos para describir la naturaleza y las características de la variable que se mide. Brinda una forma de clasificar y cuantificar respuestas o características de utilidad.

3.3 . Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: Se calculó con todas las partes que tienen las mismas características, datos de investigación tomados de estudio (Sánchez, et. al, 2018)., Se refiere a todo un elemento o grupo de individuos que tienen características especiales y son interesantes para estudiar. (López y Fachelli, 2015) Una población bien definida es fundamental para seleccionar una muestra representativa y obtener resultados válidos y fiables. Estuvo conformado por 278 pacientes que asisten diariamente al HNDAC.

- **Criterios de inclusión:** se consideró a los pacientes que se atienden diariamente en el hospital del sector público HNDAC y que integran al Sistema Integral de Salud (SIS)
- **Criterios de exclusión:** no se consideró a los pacientes que no pertenecen al (SIS)

3.3.2. Muestra: se realizó una muestra de tipo básica aleatoria probabilística.

$$n = \frac{(Z)^2 * N * p * q}{(N - 1) E^2 + (Z)^2 * p * q}$$

Dónde:

n : tamaño de muestra

Z (95%) : valor de la variable normal estándar = 1.96

N : tamaño de la población = 1000 E : error de precisión = 0.05

p : prevalencia favorable de la variable de estudio = 0.5

q : prevalencia no favorable de la variable de estudio = 0.5 α

: nivel de significación de la prueba

= 0.05

Reemplazar por los valores numéricos:

$$n = \frac{1.96^2 * 1000 * 0.5 * 0.5}{(1000 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = \frac{960.4}{2.4975 + 0.9604}$$
$$n = \frac{960.4}{3.4579}$$
$$n = 278$$

El resultado final del tamaño de la muestra es de $n = 278$ pacientes que se atienden en el HNDAC.

3.3.3. Muestreo: hablo sobre el proceso de selección del panel y población correspondiente (Ventura, 2017), el muestreo se utilizó en diferentes ámbitos su objetivo es obtener una muestra que sea ejemplar de la población, esta investigación tuvo un muestreo probabilístico. (Palomino et. Al 2015).

Otro concepto de muestreo lo manifiesta Ruiz (2020), tipo censo se contará a la población general es decir a todos los participantes de la encuesta que formaron parte de esta muestra.

3.3.4. Unidad de análisis: en la presente tesis, los resultados obtenidos y analizados fueron a 278 pacientes que asisten diariamente al HNDAC y que pertenecen al SIS.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica: Un grupo de herramientas para implementar el método (Andia, 2017), se aplicó mediante el instrumento del cuestionario para ambas variables de la investigación. Además, permite al indagador reunir un análisis certero y un resultado imparcial de las muestras obtenidas de los encuestados. (J. Arias 2020) Mediante el cuestionario podemos analizar y recoger datos de una muestra o población la cual se pretende explorar las diferentes opiniones que se obtiene sobre una gran variedad de temas, en esta investigación se aplicó la encuesta virtual, la cual se envió el link a una base de datos que se tienen de los pacientes que se atienden diariamente en las diferentes especialidades del HNDAC. (Ver anexo 4)

Confiabilidad: se mencionó el nivel de confiabilidad de la información logrado mediante pruebas contra criterios de consistencia y coherencia. (Parreño, 2016). También se caracteriza por la precisión del resultado con el menor error relativo al número de sujetos utilizados por la herramienta. (Medina & Verdejo, 2020)

Se aplicó mediante el coeficiente el alfa de Cronbach (George y Mallery, 2003), para corroborar la fiabilidad de la información de nuestras variables GC y SP en una entidad pública de salud, Callao 2023., teniendo como resultado 0,826 y 0,834 respectivamente.

Se observa en la tabla, los coeficientes alfa de Cronbach transmiten valores de 0,826 y 0,834 para cada variable evaluado, lo que quiere decir que ambos cuestionarios cumplen con el criterio de confiabilidad. (Ver anexo 6)

3.5. Procedimientos: para realizar esta investigación se desarrollaron los cuestionarios para la cantidad de número de nuestra muestra respectiva y comunicar el propósito del estudio de la investigación para contar con la colaboración anónima y voluntaria de pacientes que se atienden en las diferentes especialidades del HNDAC, la cual se aplicó mediante un cuestionario de forma virtual de Google forms, se procedió a enviar el link de acceso a su número personal de whatsapp.

3.6. Método de análisis de datos: en el estudio de datos que se obtuvo del cuestionario para los resultados de los 2 instrumentos se utilizó Microsoft Excel y fue procesada mediante software estadístico SPSS 25.

3.7. Aspectos éticos: El estudio se realizó dentro de lo establecido en el Código de Ética en Investigación que la Univ. César Vallejo posee, respetando la responsabilidad, integridad y el rigor científico, acatando siempre la propiedad intelectual, demostrando ninguna manipulación de la información.

IV. RESULTADOS

En la tabla 4 y figura 3 (ver anexo 7), se presentaron los niveles de la gestión de la calidad percibido por los pacientes. Se observó que el 35,3% de los pacientes percibieron que los niveles de gestión de la calidad se implementaron en un nivel “bajo”, el 39,2% señaló que se implementaron en un nivel “medio” y el 25,5% en un nivel “alto”. Estos resultados mostraron que los niveles de implementación de la gestión de la calidad tienden a ser medio.

Tabla 4. Gestión de la Calidad percibido por los pacientes del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao.

		Gestión de la Calidad (Binned)			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	bajo	98	35,3	35,3	35,3
	regular	109	39,2	39,2	74,5
	alto	71	25,5	25,5	100,0
	Total	278	100,0	100,0	

En la tabla 5 y figura 4 (ver anexo 7), se presentaron los niveles de la seguridad del paciente percibido por los pacientes. Se observó que el 37,4% de los pacientes percibieron que los niveles de seguridad del paciente se implementaron en un nivel “bajo”, el 34,2% señaló que se implementaron en un nivel “medio” y el 28,4% en un nivel “alto”. Estos resultados mostraron que los niveles de implementación de la seguridad del paciente tienden a ser medio.

Tabla 5. Seguridad del paciente percibido por los pacientes del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao.

Seguridad del Paciente (Binned) (Binned)					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	bajo	104	37,4	37,4	37,4
	regular	95	34,2	34,2	71,6
	alto	79	28,4	28,4	100,0
	Total	278	100,0	100,0	

En la tabla 6 y figura 5 (ver anexo 7), se presentaron los niveles de la actitud profesional percibido por los pacientes. Se observó que el 45,3% de los pacientes percibieron que los niveles de actitud profesional se implementaron en un nivel “bajo”, el 23,4% señaló que se implementaron en un nivel “medio” y el 31,3% en un nivel “alto”. Estos resultados mostraron que los niveles de implementación de la actitud profesional tienden a ser medio.

Tabla 6. Niveles de actitud profesional percibidos por los pacientes del hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao.

		Actitud Profesional (Binned)			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	bajo	126	45,3	45,3	45,3
	regular	65	23,4	23,4	68,7
	alto	87	31,3	31,3	100,0
	Total	278	100,0	100,0	

En la tabla 7 y figura 6 (ver anexo 7), se presentaron los niveles de la comunicación percibido por los pacientes. Se observó que el 62,9% de los pacientes percibieron que los niveles de comunicación se implementaron en un nivel “bajo”, el 13,3% señaló que se implementaron en un nivel “medio” y el 23,7% en un nivel “alto”. Estos resultados mostraron que los niveles de implementación de la comunicación tienden a ser medio.

Tabla 7. Niveles de comunicación Percibidos por los pacientes del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao.

		Comunicacion (Binned)			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	bajo	175	62,9	62,9	62,9
	regular	37	13,3	13,3	76,3
	alto	66	23,7	23,7	100,0
	Total	278	100,0	100,0	

En la tabla 8 y figura 7 (ver anexo 7), se presentaron los niveles de la administración correcta de medicamentos que percibieron los pacientes. Se observó que el 39,6% de los pacientes percibieron que los niveles de administración correcta de medicamentos se implementaron en un nivel “bajo”, el 39,6% señaló que se implementaron en un nivel “medio” y el 20,9% en un nivel “alto”. Estos resultados muestran que los niveles de implementación de la administración correcta de medicamentos tienden a ser medio.

Tabla 8. Niveles de administración correcta de medicamentos percibidos por los pacientes del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao.

Administración correcta de medicamentos (Binned)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	bajo	110	39,6	39,6	39,6
	regular	110	39,6	39,6	79,1
	alto	58	20,9	20,9	100,0
	Total	278	100,0	100,0	

Comprobación de la hipótesis general

Correlación de gestión de la calidad y seguridad del paciente

H₀: No existe relación directa entre gestión de la calidad y seguridad del paciente en una entidad pública de salud, Callao 2023.

H_A: Existe relación directa entre gestión de la calidad y seguridad del paciente en una entidad pública de salud, Callao 2023.

Tabla 9. Correlación de Spearman entre gestión de la calidad y seguridad del paciente

			Gestion de la Calidad	Seguridad del Paciente
Spearman's rho	Gestion de la Calidad	Correlation Coefficient	1,000	,556**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	278	278
	Seguridad del Paciente	Correlation Coefficient	,556**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	278	278

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

La tabla 9 demostró una correlación positiva y moderada ($\rho = 0,556$); así como significativa ($p < 0,05$), entre las variables de gestión de la calidad y seguridad del paciente. Por tanto, se decidió rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación directa entre gestión de la calidad y seguridad del paciente en una entidad pública de salud, Callao 2023.

Comprobación de la hipótesis específica 1

H₀: No existe relación directa entre gestión de la calidad y actitud profesional en una entidad pública de salud, Callao 2023.

H_A: Existe relación directa entre gestión de la calidad y actitud profesional en una entidad pública de salud, Callao 2023.

Tabla 10. Correlación de Spearman entre la gestión de la calidad y actitud profesional.

			Correlations	
			Actitud Profesional	Gestion de la Calidad
Spearman's rho	Actitud Profesional	Correlation Coefficient	1,000	,502**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	278	278
	Gestion de la Calidad	Correlation Coefficient	,502**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	278	278

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

La tabla N° 10 demostró una correlación positiva y moderada ($\rho = 0,502$); así como significativa ($p < 0,05$), entre las variables de la gestión de la calidad y la actitud profesional. Por tanto, se decidió rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación directa entre la gestión de la calidad y la actitud profesional en una entidad pública de salud, Callao 2023.

Comprobación de la hipótesis específica 2

H₀: No existe relación directa entre gestión de la calidad y comunicación en una entidad pública de salud, Callao 2023.

H_A: Existe relación directa entre gestión de la calidad y comunicación en una entidad pública de salud, Callao 2023.

Tabla 11. Correlación de Spearman entre la gestión de la calidad y la comunicación.

			Comunicacion	Gestion de la Calidad
Spearman's rho	Comunicacion	Correlation Coefficient	1,000	,543**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	278	278
	Gestion de la Calidad	Correlation Coefficient	,543**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	278	278

La tabla N° 11 demostró una correlación positiva y moderada ($\rho = 0,543$); así como significativa ($p < 0,05$), entre las variables de gestión de la calidad y la comunicación. Por tanto, se decidió rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación directa entre la gestión de la calidad y la comunicación en una entidad pública de salud, Callao 2023.

Comprobación de la hipótesis específica 3

H₀: No existe relación directa entre gestión de la calidad y la administración correcta de medicamentos en una entidad pública de salud, Callao 2023.

H_A: Existe relación directa entre gestión de la calidad y la administración correcta de medicamentos en una entidad pública de salud, Callao 2023.

Tabla 12. Correlación de Spearman entre gestión de la calidad y administración correcta de medicamentos.

			Administración correcta de medicamentos	Gestión de la Calidad
Spearman's rho	Administración correcta de medicamentos	Correlation Coefficient	1,000	,417**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	278	278
	Gestión de la Calidad	Correlation Coefficient	,417**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	278	278

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

La tabla N° 12 demostró una correlación positiva y moderada ($\rho = 0,417$); así como significativa ($p < 0,05$), entre las variables de gestión de la calidad y la administración correcta de medicamentos. Por tanto, se decidió rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación directa entre la gestión de la calidad y la administración correcta de medicamentos en una entidad pública de salud, Callao 2023.

V. DISCUSIÓN

En la presente tesis realizada tuvo como finalidad general determinar la coherencia existente entre las variables de la gestión de la calidad y la seguridad del paciente en una entidad pública de salud, Callao 2023, el cual el resultado ha demostrado que existe correlación positiva y moderada ($\rho = 0,556$); así como elocuente ($p < 0,05$), entre ambas variables de gestión de la calidad y seguridad del paciente. Es reafirmar con las respuestas descriptivas de las dos variables, en vista se presenta los niveles de gestión de la calidad percibido por los pacientes. Se observa que el 35,3% de los pacientes perciben que el nivel de gestión de la calidad se implementa en un nivel “bajo”, el 39,2% señala que se implementa en un nivel “medio” y el 25,5% en un nivel “alto”.

Podemos comparan estos resultados con Ramos, et al. (2020), el cual asocia las variables de seguridad del paciente y la calidad de atención, obteniendo como resultado que el 58% de seguridad del paciente en un nivel como alto y el 95% un nivel de satisfacción media, el cual representa que el grado de seguridad del paciente existe un grado significativo de satisfacción en la calidad de atención al usuario.

De la misma forma (Borda,2022) en su trabajo de tesis concluyo que los resultados demostraron relacionado al conocimiento de la seguridad de paciente que el 98,2% resulto un nivel alto lo mismo con la calidad de atención demostró que el 92,7 % resulto un nivel bueno, por lo que existe una relación elocuente entre ambas variables. Este autor sugiere a la oficina de calidad debe implementar y utilizar el instrumento de medición trimestral adheridas capacitaciones por los trabajadores para implementar un proyecto de seguimiento, la cual los ayudara a medir cada cierto tiempo como está funcionando dicha atención.

Otro ejemplo claro Castillo (2023) en su trabajo de investigación determinó que la relación entre la calidad del cuidado y la seguridad del paciente en un hospital de oncológico en Guayaquil, con un enfoque cuantitativo la muestra fue para 66 colaboradores que conformar el personal del hospital, se utilizaron dos herramientas para medir las dos variables.

Los resultados mostraron que la mediana del tamaño del efecto estuvo entre la calidad de la atención y la seguridad del paciente ($Rho=.698$; $p<.01$); así, en 2022 se identificó cáncer en Guayaquil. La cual se pudo evidenciar que la calidad del cuidado en personal del hospital fue de nivel bajo con 15,1% el nivel medio con 81,9% y en nivel alto con 3,0%, por lo tanto se relacionan las variables en mención.

De la misma manera Massaroli, et. al (2021) También apoya la investigación ya que se evalúa desde la perspectiva del usuario. En este estudio, el nivel de cultura de la seguridad del paciente en un hospital brasileño Uso cuantitativo de la herramienta Encuesta de Cultura de seguridad del paciente Hospitalario (HOSPSC). 46% de tasa positiva bajo el nombre del estudio Organización y mejora continua.

La teoría de enfermería sustenta los datos obtenidos refiriéndose a los siguientes hechos: Prestar atención nos permite aumentar nuestro conocimiento. El cuidado de enfermería se completa durante las horas en que se permite trabajar. Acceso a la ciencia basado en evidencia para guiar la atención y brindar apoyo de calidad Kristen Swanson, (1960).

Tenemos también la teoría de las diferencias permite ampliar lo expuesto el paciente genera posibilidades y evalúa la transformación y genera un sentir que conduce a juicios finales basados en expectativas de que esperar. Oliver (1980).

Esta respuesta también es consistente con la investigación de Camacho (2018), ya que mostraron que los colaboradores llegan a la misma perceptiva, por lo que se relacionan las dos variables fuertemente.

Y según Brito (2020) el rango académico es una variable que afectan al manejo efectivo del paciente.

Según nuestros resultados obtenidos de nuestras variables gestión de la calidad y seguridad del paciente en una entidad pública de salud, Callao 2023. Gestión de la calidad se correlacionaron con las dimensiones de nuestra segunda variable, el cual presenta los rangos de la actitud profesional recibidos por los pacientes. Se obtiene que el 45,3% de los pacientes perciben que el nivel de actitud profesional se implementa en un nivel "bajo", el 23,4% indica que se implementa en un nivel "medio" y el 31,3% en un nivel "alto". Estas respuestas demuestran que los niveles de implementación de la actitud profesional tienden a ser medio.

Asimismo, se correlaciona la variable de gestión de la calidad con la dimensión de los niveles de la comunicación recibidos por los pacientes. Se obtiene que el 62,9% de los pacientes perciben que el nivel de comunicación se implementa en un nivel “bajo”, el 13,3% indica que se implementa en un nivel “medio” y el 23,7% en un nivel “alto”.

Y por último se correlaciona variable de gestión de la calidad con la dimensión de administración correcta de medicamentos recibidos por los pacientes. La cual se obtuvo que el 39,6% de los pacientes perciben que el nivel de administración correcta de medicamentos se implementa en un nivel “bajo”, el 39,6% señala que se implementa en un nivel “medio” y el 20,9% en un nivel “alto”. demuestran que los niveles de implementación de la administración correcta de medicamentos tienden a ser medio.

Estos resultados obtenidos en relación de nuestra primera variable gestión de la calidad con diferentes dimensiones de la segunda variante seguridad del paciente, el cual se puede observar que la relación entre la gestión de la calidad y la actitud profesional según los pacientes se determina que está en un nivel bajo, asimismo la relación entre la variable gestión de la calidad y la comunicación según los resultados obtenidos y analizados por los pacientes indica que también es un nivel bajo, y por último la relación entre la variable de gestión de la calidad y la administración correcta de medicamentos, según los resultados obtenidos por los pacientes encuestados indica que también el nivel es bajo, lo cual quiere indicar que tenemos una problemática altamente seria, ya que la gran parte de los pacientes encuestados indican que están insatisfechos con los servicios brindados en el HNDAC.

El objetivo general de esta investigación fue hallar la relación entre la Gestión de la Calidad y Seguridad Paciente en una entidad pública de salud, Callao 2023. Por lo tanto, hay una correlación de Spearman positiva y moderada ($\rho = 0,556$); así como significativa ($p < 0,05$), entre las variables de gestión de la calidad y seguridad del paciente. Por lo que se determina rechazar la hipótesis nula; y aceptar la hipótesis alterna, es decir, Existe relación directa entre gestión de la calidad y seguridad del paciente en una entidad pública de salud, Callao 2023, se considera que ambas variables deben trabajar articuladamente para obtener la satisfacción general de los

pacientes, según (Camacho, 2018) este resultado está en relación con la investigación ya que los resultados de su estudio demostraron que los usuarios llegaron a la misma conclusión, lo cual significa que estas dos variables están severamente relacionadas, por lo tanto es importante lograr dar una atención de alta calidad, apoyar y proteger a los pacientes vulnerables.

Otro resultado según trabajo de investigación (Velásquez, 2022) ver la coherencia entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios de urgencias - Hospital Augusto Hernández, 2022. Fueron 3227 usuarios, se obtuvo una muestra de 343 pacientes, se utilizó una encuesta de 40 preguntas para las variables, y las respuestas se consiguieron mediante la correlación de Spearman. Los resultados que se adquirieron confirmaron la correlación positiva estadísticamente significativa de 0,673, por lo que se finalizó que la calidad de la atención se correlacionó altamente de forma positiva con las variables de satisfacción del usuario.

En relación al objetivo específico 1, prueba una correlación de Spearman positiva y moderada ($\rho = 0,502$); así como significativa ($p < 0,05$), entre las variables de la gestión de la calidad y la actitud profesional, es decir, Existe relación directa entre la GC y la actitud profesional en una entidad pública de salud, Callao 2023, sin embargo, en la tabla 6, se observa según los resultados de las encuestas que los pacientes perciben una actitud profesional baja con un 45,3% para la atención médica en el HNDAC.

En este caso se puede comparar con el trabajo de investigación según (Echevarría, 2022). Este fue un estudio de métodos cuantitativos, tipos básicos, diseño descriptivo - secciones relevantes; además, se utilizaron encuestas e instrumentos de satisfacción de usuarios. SERVQUAL sobre una muestra de 80 personas seleccionadas al azar, la conclusión final se encontró que el 56.25% de la muestra son del sexo femenino y el 43.75% son del sexo masculino y la mayor afluencia de encuestados tienen edades entre 30- 50 años que corresponde al 43.75% y finalmente se concluyó que existe una relación alta y positiva entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención al obtener un $Rho = 0.842$, además de correlación significativa con un $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$.

Para el objetivo específico 2, prueba una correlación Spearman positiva y moderada ($\rho = 0,543$); así como significativa ($p < 0,05$), entre las variables de gestión de la calidad y la comunicación. Por tanto, existe relación directa entre la gestión de la calidad y la comunicación en una entidad pública de salud, Callao 2023, asimismo podemos observar en la tabla 5 que la dimensión de la comunicación según los resultados de las encuestas los pacientes perciben un nivel bajo con un 62,9% en cuanto a una adecuada comunicación en una atención médica en el HNDAC.

Asimismo, para (Alava, 2021), en su tesis de maestría concluyo que es importante promover el trabajo conjunto con todos los participantes de los sistemas nacionales de salud, entidades públicas y privadas responsables del cuidado y bienestar de la salud, en favor de los pacientes y la invención de nuevos métodos y tecnologías. Fomentar un comportamiento basado en el respeto por los usuarios debe verse como un fortalecimiento de los esfuerzos de los periódicos existentes para mejorar la prestación de servicios en cualquier situación que afecte la salud pública, así como los pacientes merecen información completa sobre la atención que reciben aceptar y sentirse involucrado en todas las decisiones sobre su tratamiento. La comunicación efectiva entre los proveedores de atención médica y los pacientes puede reducir la ansiedad innecesaria y haga de la enfermería una experiencia positiva cuando se presentan complicaciones. En este sentido, algunos los encuestados están de acuerdo en que hay una falta de información sobre la atención y el tratamiento cuando un familiar acude a un centro de salud para su atención.

Finalmente, el objetivo específico 3, prueba una correlación positiva y moderada ($\rho = 0,417$); así como significativa ($p < 0,05$), entre las variables de gestión de la calidad y la administración correcta de medicamentos. Por tanto, existe relación directa entre la gestión de la calidad y la administración correcta de medicamentos en una entidad pública de salud, Callao 2023, sumado a ellos podemos ver en la tabla 8, que los resultados obtenidos por las encuestas los pacientes perciben por igual en un nivel bajo-regular con un 39,57%.

Para (López et al. 2020) investigo la seguridad de los clientes externos, pero con una opinión al respecto; el objetivo es analizar la literatura sobre el evento, evento

interpretar las reacciones adversas descritas según opinión del paciente. Los usuarios pueden identificar eventos, eventos adversos y contenido expresado por profesionales de la salud que pueden poner mayor énfasis en el cuidado seguro y la calidad de la atención, mediante el adecuado tratamiento médico.

VI. CONCLUSIONES

1. Relacionado a la hipótesis general con la correlación de Spearman entre las variables de la gestión de la calidad y seguridad del paciente positiva y moderada ($\rho = 0,556$); y significativa ($p < 0,05$), entre las variables de gestión de la calidad y seguridad del paciente. Examinando también la tabla 4 en donde los pacientes perciben que la gestión de la calidad es regular con un 39,2 y el valor de importancia es de 0.000 siendo inferior a 0.05. Por tanto, se decide rechazar la hipótesis nula; y se optó por aceptar la hipótesis alterna, lo que determina que hay una relación estadísticamente importante entre la gestión de la calidad y seguridad del paciente.
2. En relación a la hipótesis específica (1) el valor de Spearman prueba una correlación positiva y moderada ($\rho = 0,502$); y significativa ($p < 0,05$), entre las variables de la gestión de la calidad y la actitud profesional. Examinando también en la tabla 10 el valor de importancia es de 0.000 siendo inferior a 0.05, Por tanto, se llega a la conclusión rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación directa entre la gestión de la calidad y la actitud profesional en una entidad pública de salud, Callao 2023.
3. Asimismo, la hipótesis específica (2) el valor de Spearman muestra una correlación positiva y moderada ($\rho = 0,543$); y significativa ($p < 0,05$) según tabla 11 el valor de importancia es de 0.000 siendo inferior a 0,05, Por tanto, se llega a la conclusión rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación directa entre la GC y la comunicación en una entidad pública de salud, Callao 2023.
4. y por último la hipótesis específica (3) e valor de Spearman prueba una correlación positiva y moderada ($\rho = 0,417$); así como significativa ($p < 0,05$), según tabla 12 el valor de importancia es de 0.000 siendo inferior a 0,05 entre las variables de gestión de la calidad y la administración correcta de medicamentos. Por tanto, se llega a la conclusión rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación directa entre la GC y la administración correcta de medicamentos en una entidad pública de salud, Callao 2023.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere al departamento u oficina de gestión de calidad, llevar a cabo asambleas de coordinación y transmitir a los gerentes de cada servicio o especialidad y al director en forma mensual sobre los defectos identificados, puntos críticos y oportunidades de mejora de los problemas actuales de los servicios que están afectando una adecuada atención médica.
2. Se sugiere al departamento u oficina de gestión de la Calidad del HNDAC, pues elaborar trimestral una encuesta para los pacientes que se atienden diariamente en este hospital y pueda ser un instrumento de medición para poder identificar los problemas más específicos y darle la solución de manera inmediata.
3. Se recomienda que la unidad de seguridad y salud en el trabajo, realizar constantemente formaciones y/o preparaciones a todo el personal que trabaja en el hospital ya sea personal médico, personal administrativo, personal de mantenimiento y limpieza, personal de seguridad etc., a fin de lograr y mejorar el servicio de atención a los pacientes (médico-paciente) que asisten diariamente al hospital.
4. Trabajar articuladamente con el Ministerio de Salud, a fin de invertir en las mejoras del hospital como: mantenimiento de infraestructura, mantenimiento de equipo médicos, solicitar equipamiento en cuanto a materiales médicos necesarios.

REFERENCIAS

- Álvarez, A. (2020). Clasificación de las investigaciones (Maestría). universidad de lima.
- Alava, P. (2021). Evaluación de la calidad de los servicios de salud del subcentro de salud del canton Quinsaloma y la satisfacción del usuario, Guayaquil 2021 (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/16515/1/T-UCSG-POS-MGSS-306.pdf>
- Andía, W. (2017). Manual de investigación universitaria. Ediciones Arte y pluma.
<https://doi.org/https://bit.ly/3cD7ND1>
- Angulo Pariona, F. M. (2018). Satisfacción del usuario y calidad del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Salud Guadalupe, junio 2018 (maestría en Gestión de los Servicios de la Salud) [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29796/angulo_pf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, J. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. Arequipa: Enfoques Consulting EIRL
- Benito Narey (2011) Libro control de calidad de la atención de salud, 2da edición –la habanna 2011

Borda J. (2022), Conocimiento de seguridad del paciente y la calidad de atención en un hospital de Villa Maria del Triunfo, Lima 2022 - Tesis de maestría en gestión de los servicios de salud, Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95388/Borda_JPR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Briones G, (2020), Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales. Arfo editores e impresores
<https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/metodologia-de-la-investigacion-quillermo-briones.pdf>

Brito, C. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el desempeño del Personal en una Empresa de servicio. Información tecnológica, 142 - 143.

Cárdenas P, (2021), Atención oportuna y satisfacción del usuario víctima de violencia sexual en el centro de emergencia mujer comisaria Picota,2021 (Tesis de Maestría en gestión pública), Universidad Cesar Vallejo
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95840/C%c3%a1rdenas_PJMSD.pdf?sequence=7&isAllowed=yVentura%202017,%20http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014 Carrasco,

J. B. (2001). Gestión de Procesos. Santiago, Chile, Ed. Evolución S. A.
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082010000100004#ref1

Castillo T, (2022), Calidad del cuidado y seguridad del paciente en personal sanitario del área de emergencia de un Hospital de Guayaquil, 2022 (Tesis de maestría en gestión de los servicios de salud), Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105873/Castillo_T_GJ-SD.pdf?sequence=1

Camacho, D. (2018). Cultura de seguridad del paciente en enfermeros de atención primaria. *Revista Cubana de Enfermería*, 10.

Cortes & Iglesias (2004) Generalidades sobre la Metodología de la investigación-primera edición <https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/contenido2.pdf>

Conferencia humanitaria y de compromisos de la Unión Africana Problemas de salud en la situación humanitaria de África Documento de referencia https://au.int/sites/default/files/newsevents/workingdocuments/40515-wd-52398_S_Theme_3_Health_challenges_in_humanitarian_space_in_Africa.pdf

Chávez D. Romeo R. Zúñiga J. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el hospital universitario del caribe [Online].; from: https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/2_686/informefinal.pdf?seq

Donabedian, A. (2018). La calidad de la atención médica (artículo) (pp.S29–S38).

https://www.fadq.org/wpcontent/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf

Dirección Regional de Salud del Callao, DIRESA 2022

<https://www.diresacallao.gob.pe/wdiresa/introduccion.php>

Espinoza, J. (2018). Programa de capacitación para la mejora de la calidad del cuidado a los pacientes de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencias “Grau” EsSalud, 2016. Lima: Universidad César Vallejo.

Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2010). Metodología de la investigación. (Quinta Edición). México: McGraw-Hill

<https://www.icmujeres.gob.mx/wpcontent/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

Hernández Sampieri, R, Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2004) Metodología de la Investigación. México. Mc. Craw Hill.

Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao, 2022 <https://www.hndac.gob.pe/>

George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. Allyn & Bacon.

Gutiérrez, D. (2009). La construcción de indicadores como problema epistemológico. Cinta de mebio, 34. <https://doi.org/https://acortar.link/jPQfpl>

Guillermo Alba Burga, (2017) Plan de negocios para brindar servicios de salud dirigidos al adulto mayor a través de una plataforma digital optima en la ciudad de Lima

metropolitana, Tesis - Universidad Esan.
https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1102/2017_MATC_16-2_03_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Echevarría Y, (2022) Nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención en el centro de salud San Atanasio Pedregal, Lima 202 (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84083/Echevarria_YMS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Creative Commons.

Massaroli, Carli Rodrigues, M., Kooke, K., De Brito Pitilin, E., Brum Haag, M., Santos Araújo, J. (2021). Evaluación de la cultura de seguridad del paciente en un hospital del sur de Brasil. Ciencia y enfermería, 27. <https://doi.org/https://n9.cl/pqjxx>

Medina & Verdejo. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. Alteridad Vol. 15 N° 2, 277

Medina D. (2022) Perspectiva de la calidad de atención del sistema integral de salud según el usuario externos en hospitales de Ica, 2022. (Tesis de Maestría).

Universidad Cesar Vallejo
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101940/Medina_D_AB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ministerio de Salud (2007), Sistema de la gestión de la calidad en salud.

http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf

Muntane R, (2010) Introducción a la investigación básica
<file:///C:/Users/LAPTOPC/Downloads/RAPD%20Online%202010%20V33%20N3%2003.pdf>

Oliver, R. (1980). Teoría de la disconformidad. En R. Oliver, A Cognitive Model of the Antecents and Consequences of Satisfaction Decisions (págs. pp. 460-469.).
Journal o/ Research, Vol. XVII

Organización Mundial de la Salud (2018). OMS.

Organización Mundial de la Salud (2023). OMS. <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/patient-safety>

Organización mundial de la salud. (2020). OMS. Servicios sanitarios de calidad:
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Organización panamericana de la salud. (2019). OPS. Uso racional de medicamentos y otras tecnologías sanitarias: <https://acortar.link/A80UhY>

Organización Panamericana de Salud (2022), <https://www.paho.org/es>

Palomino, J., Peña, D., Zeballos, G., & Orizano, L. (2015). Metodología de la Investigación. Editorial San Marcos.

Parreño, Ocaña y Morell (2021) – Gestión de la calidad en unidades de salud de la Ciudad de Riobamba, Revista cubana de medicina milita – Universidad de la Habana. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0->

[85108999601&origin=resultslist&sort=plff&src=s&st1=gestion+de+calidad+en+salud&sid=0a35cc7f0615f5f5a1ff58f73f47e_da2&sot=q&sdt=b&sl=47&s=TITLE-ABS-KEY-AUTH%28gestion+de+calidad+en+salud%29&relpos=8&citeCnt=0&searchTerm](https://doi.org/10.1089/99601&origin=resultslist&sort=plff&src=s&st1=gestion+de+calidad+en+salud&sid=0a35cc7f0615f5f5a1ff58f73f47e_da2&sot=q&sdt=b&sl=47&s=TITLE-ABS-KEY-AUTH%28gestion+de+calidad+en+salud%29&relpos=8&citeCnt=0&searchTerm)

Parreño Urquiza, A. (2016). Metodología de investigación en salud. ESPOCH.

<https://doi.org/https://bit.ly/3NW5>

Ramos Miranda, K., Podestá Gavilano, L., Ruiz Arias, R. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. Horizonte médico, 20(3). <https://doi.org/https://bit.ly/3u7l>

Ramos Domínguez, Benito Narey (2011), Libro Control de calidad de la atención en salud. 2da edición – la Habana

Ruiz, J. (2020). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Sanus Vol.5 No.14, 4

Sanz Valero, J. (2019). Comunicación para la salud laboral. Medicina y seguridad del trabajo, 65(256). <https://doi.org/https://acortar.link/orh3Ji>

Swanson, K. (1960). Teoría del cuidado. Eye on education. <https://doi.org/https://acortar.link/DSLL0r>

Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. Revista Cubana de salud pública, Universidad Privada del Norte 43(4).

<https://doi.org/https://acortar.link/dK5Wlv>

Velásquez V, (2022) Calidad de atención y satisfacción en el usuario en el servicio de emergencia del hospital Augusto Hernández, (Tesis de maestría) programa académico de maestría del servicio de salud

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93713/Vel%c3%a1squez_VRM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Sulca P, (2021) “Cultura de seguridad del paciente y prevención de eventos adversos por el enfermo” de trabajo académico para optar el título de especialista en enfermería pediátrica. Universidad Privada Norbert Wiener Facultad de Ciencias de la salud

https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6012/T061_72624267_S.pdf?sequence=1&isAllowed=yhttps://es.thefreedictionary.com/oportuno

Vicent Ch. y Almarberti R, (2016) Libro seguridad del pacientes y estrategias para una asistencia sanitaria más segura

https://seguridaddelpaciente.sanidad.gob.es/docs/Seguridad_del_paciente.pdf

Viecili Hoffmeister, L., Schebella Souto de Moura, G. (2015). Uso de pulseras de identificación en pacientes internados en un hospital universitario. En L. S. Viecili Hoffmeister, Enfermagen (págs. 36-46). Latino Am.

ANEXOS

- Anexo 1: Matriz operacional de variables
- Anexo 2: Matriz de consistencia de la investigación
- Anexo 3: Aprobación de fichas de validación del instrumento de recolección de datos
- Anexo 4: Instrumento de recolección de datos
- Anexo 5: Respuestas de los colaboradores a las encuestas
- Anexo 6: Estadísticas de fiabilidad, de las variables de Gestión de la calidad y seguridad del paciente.
- Anexo 7: Tablas de frecuencia
- Anexo 8: Base de datos de las variables
- Anexo 9: Carta solicitando autorización para desarrollo de tesis
- Anexo 10: Análisis de similitud de la investigación

MATRIZ OPERACIONAL					
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas Instrumento
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Existe buena calidad en la atención de salud cuando los resultados, productos o efecto del proceso de atención de salud, satisfacen los requisitos y seguridad del paciente, las expectativas de los profesionales, los trabajadores, la institución y el sistema. (Ramos D, 2011)	Aplicado mediante el cuestionario hecho por la medición de la variable GC se miden por acciones tomadas por los expertos de la salud para afianzar la seguridad en el cuidado del paciente para asegurar su máxima salud proporciono sus esperanzas para restaurar, promover o prevenir su salud, cuyas dimensiones obtenidas fueron: procesos, resultados y atención.	Proceso	Atencion Oportuna	s tecnic: encuesta instrumento cuestionario
				Aplicación de procedimientos	
				predisposicion del personal	
			Resultados	Satisfacción de la atención	
				Mejoramiento de la salud	
				Cumplimiento de los tratamientos	
			Atencion	Orienta y explica de manera clara	
				respeto en el orden de atencion	
				citas disponibles y facilidad	
				Historias clinicas disponibles	
SEGURIDAD DEL PACIENTE	La seguridad del paciente aun se relaciona con el punto de vista de medico juidico mas amplia comprension del error humano e impacto organizacional. Se ha producido un progreso importante, sin duda, pero creemos que los avances futuros, sobre todo en el sistema general de asistencia sanitaria, exigirán una perspectiva más amplia de la seguridad del paciente tanto en la actitud profesional, la comunicacion y la administracion correcta de medicamentos. (Vincent y Amalberti, 2011)	La seguridad del paciente será medida por las puntuaciones obtenidas en el cuestionario de Seguridad del paciente, que analiza la actitud profesional, comunicación y la administración correcta de medicamentos, según la escala de Likert	Actitud Profesional	El personal médico demuestra una actitud profesional para atender a los usuarios	tecnic: encuesta instrumento cuestionario
				El personal médico demuestra su actitud profesional cuando dialogan sin levantar la voz a los pacientes	
				La actitud profesional del personal médico brinda los servicios adecuados al paciente	
			Comunicación	Existe buena comunicación en las orientaciones que se brinda a los usuarios	
				El personal médico inspira confianza y buena comunicación para contarle los problemas de salud del paciente	
				El Hospital soluciona y comunica de manera correcta las quejas presentadas por los paciente	
				Medicamento correcto	

			Administracion correcta de medicamentos	Dosis correcta
				Hora correcta

TITULO DE LA INVESTIGACION: "Gestion de la Calidad y Seguridad del Paciente en una entidad publica de salud, Callao 2023"

Gestion de la Calidad y Seguridad del Paciente en una entidad publica de salud, Callao 2023

Problema	Objetivo	Hipotesis	VARIABLES E INDICADORES				
¿La gestión de la calidad tiene relación con la seguridad del pacientes en una entidad pública de salud, año 2023?	Determinar la relación que existe entre gestión de la calidad y seguridad de del pacientes en una entidad pública de salud, año 2023.	Existe relación significativa entre gestión de calidad en salud y seguridad del pacientes en una entidad pública de salud, callao 2023.	Variable 1: Gestion de la Calidad				
			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valores	Niveles y rangos
			Proceso	Atencion Oportuna	1-3	Nunca = 1	Bajo , Regular Alto
				Aplicación de procedimientos			
				predisposicion del personal			
			Resultados	Satisfacción de la atención	4-6	Casi nunca = 2	
				Mejoramiento de la salud			
				Cumplimiento de los tratamientos			
			Atencion	Orienta y explica de manera clara	7-11	A veces = 3	
				respeto en el orden de atencion			
citas disponibles y facilidad	Siempre = 4						
Historias clinicas disponibles	Casi siempre = 5						
Variable 2: Seguridad del Paciente							
Problema especifico 1 ¿Cómo se relaciona las actitudes profesionales y gestión de la calidad en una entidad pública de salud, Callao 2023?	Objetivo especifico 1 Determinar la relación que existe entre las actitudes profesionales y gestión de la calidad en una entidad pública de salud, callao 2023.	Hipotesis especifica 1 Existe relación significativa entre las actitudes profesionales y gestión de la calidad en una entidad pública de salud, callao 2023.	actitud profesional	El personal médico demuestra una actitud profesional para atender a los usuarios	1-3	Nunca = 1	
				El personal médico demuestra su actitud profesional cuando dialogan sin levantar la voz a los pacientes			
				La actitud profesional del personal médico brinda los servicios adecuados al paciente			
				Comunicación	Existe buena comunicación en las orientaciones que se brinda a los usuarios	4-6	Casi nunca = 2
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hitotesis específicas					
Problema especifico 2 ¿Cómo se relaciona la comunicación y gestión de la calidad en una entidad pública de salud,2023?	Objetivo especifico 2 Determinar la relación que existe entre comunicación y gestión de la calidad en una entidad pública de salud, 2023.	Hipotesis especifica 2 Existe relación significativa entre la comunicación y gestión de calidad la en una entidad pública de salud, callao 2023.					

1

<p>Problema específico 3 ¿Cómo se relaciona la administración correcta de medicamentos y gestión de la calidad en una entidad pública de salud, 2023?</p>	<p>Objetivo específico 3 Determinar la relación que existe entre la administración correcta de medicamentos y gestión de la calidad en una entidad pública de salud, 2023.</p>	<p>Hipotesis específica 3 Existe relación significativa entre la administración correcta de medicamentos y gestión de la calidad en una entidad pública de salud 2023.</p>	<p>El personal médico inspira confianza y buena comunicación para contarle los problemas de salud del paciente</p>	<p>7-9</p>	<p>A veces = 3</p>
			<p>El Hospital soluciona y comunica de manera correcta las quejas presentadas por los paciente</p>		<p>Siempre = 4</p>
			<p>Administración correcta de medicamentos</p>		<p>Casi siempre = 5</p>
			<p>Medicamento correcto</p>		
			<p>Dosis correcta</p>		
			<p>Hora correcta</p>		

Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Gestión de la Calidad y Seguridad del paciente en una entidad pública de Salud, Callao 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	BEATRIZ PANCHE RODRIGUEZ
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Mirella del Rosario Ayllaucan Ortiz
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – Callao
Programa académico:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	30 minutos



Ámbito de aplicación:	Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao
Significación:	Variable 1: Gestión de la Calidad (10 preguntas); Variable 2: Seguridad del Paciente (9 preguntas)

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de la Calidad	Procesos	Es una unidad en sí que cumple un objetivo completo, un ciclo de actividades que se inicia y termina con un cliente o un usuario interno" [Carrasco, B., 2001)
	Resultados	Los resultados también varían, de aquí la importancia de que una vez que se identifiquen los resultados o producto los problemas de calidad se estudien los factores causales en el proceso, sobre todo, los que requieren mayor comprobación, denominados puntos de verificación o control.(Ramos,2011)
	Atención	Atención oportuna entendida como el equilibrio entre lo ofertado y lo demandado dado en un tiempo prudencial lo cual asegura buenas prácticas y calidad (Caja costarricense de seguro social, 2016)
Seguridad del Paciente	Actitud profesional	La función principal de un gestor de la atención es prestar y coordinar los servicios para los pacientes, incluyendo la atención coordinada entre los profesionales sanitarios, los distintos ámbitos y enfermedades y ayudar al paciente a acceder y orientarse en el sistema. (Tayler,et.al,2013)
	Comunicación	La comunicación deficiente entre los distintos ámbitos es, a menudo un factor en los estudios sobre los eventos adversos en el hospital y las investigaciones sobre los fallos significativos en el ámbito extra hospitalario (Vincent, 2015)
	Administración correcta de medicamentos	los resultados de los estudios muestran que en aproximadamente la mitad de ellas se produce un error, ya sea en la preparación del medicamento o e su administración. Los errores habituales fueron la preparación de una dosis incorrecta o la elección de un disolvente incorrecto. (Taxis y Barber, 2003)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento elaborado por Mirella del Rosario Ayllaucan Ortiz en el año **2023** de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría o variable	Calificación o Dimensión	Indicador
<p>CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo</p>	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel

4. Alto nivel

Dimensiones de la Variable 1: Gestión de la Calidad

- Procesos
- Resultados
- Atención

✓ Primera dimensión: Procesos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención Oportuna	El personal del hospital brinda un proceso adecuado en una atención oportuna	4	4	4	
Aplicación de Procedimientos	Considera que el personal médico cumple correctamente con la aplicación de procedimientos que necesitan los pacientes	4	4	4	
Predisposición del Personal	Está de acuerdo con la predisposición que tiene el personal del hospital en cuanto al proceso de su atención	4	4	4	

✓ Segunda dimensión: Resultados

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------

Satisfacción de la atención	Está usted satisfecho con los resultados obtenidos en cuanto a su atención médica en el hospital	4	4	4	
Mejoramiento de la Salud	Hay un buen resultado en el mejoramiento de su salud durante su estadía en el hospital	4	4	4	
Cumplimiento de los tratamientos	Hay resultados favorables en el cumplimiento de los tratamientos administrados por el personal médico del hospital	4	4	4	

✓ **Tercera dimensión: Atención**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orienta y explica de manera clara	El personal médico del hospital en cuanto a la atención: orienta y explica de manera clara y breve el informe de resultados de algún examen médico	4	4	4	
Respeto el orden de atención	Se respeta el orden de llegada y el horario que se establece para su atención médica	4	4	4	
Citas disponibles y facilidad	Las citas para su atención se encontraron disponibles y con facilidad	4	4	4	
Historias clínicas disponibles	La historia clínica para su atención se encontró disponible en el Hospital	4	4	4	

Dimensiones de la Variable 2: Seguridad del Paciente

- Actitud profesional
- Comunicación
- Administración correcta de medicamentos

✓ **Primera dimensión: Actitud Profesional**

- ✓ Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre las actitudes profesionales y gestión de la calidad en una entidad pública de salud, callao 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Los trabajadores del Hospital muestran una actitud positiva para atender a los usuarios	El personal médico demuestra una actitud profesional para atender a los usuarios	4	4	4	
Los trabajadores del Hospital dialogan sin levantar la voz a los pacientes	El personal médico demuestra su actitud profesional cuando dialogan sin levantar la voz a los pacientes	4	4	4	
Las indicaciones que brinda el personal de salud son entendibles por el paciente	La actitud profesional del personal médico brinda los servicios adecuados al paciente	4	4	4	

✓ **Segunda dimensión: Comunicación**

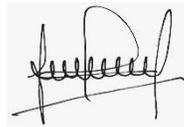
- ✓ Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre comunicación y gestión de la calidad en una entidad pública de salud, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Existe claridad en las orientaciones que se brindan a los pacientes	Existe buena comunicación en las orientaciones que se brinda a los usuarios	4	4	4	
El personal médico inspira confianza para contarle los problemas de salud de los pacientes	El personal médico inspira confianza y buena comunicación para contarle los problemas de salud del paciente	4	4	4	
En el Hospital se atiendan las quejas de los usuarios	El Hospital soluciona y comunica de manera correcta las quejas presentadas por los paciente	4	4	4	

✓ **Tercera dimensión: Administración correcta de medicamentos**

- ✓ Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la administración correcta de medicamentos y gestión de la calidad en una entidad pública de salud, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medicamento correcto	El personal de enfermería administra correctamente los medicamento al paciente según lo indicado por el medico profesional	4	4	4	
Dosis Correcta	El personal de enfermería administra correctamente los medicamentos o dosis al paciente	4	4	4	
Hora correcta	El personal de enfermería administra correctamente los medicamentos en la hora indicada a los pacientes	4	4	4	



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 09586832



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PANCHE RODRIGUEZ, ODOÑA BEATRIZ DNI 09586832	DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 11/04/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/09/2018 Fecha egreso: 27/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
PANCHE RODRIGUEZ, ODOÑA BEATRIZ DNI 09586832	MAESTRA EN EDUCACIÓN Fecha de diploma: 13/08/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/09/2015 Fecha egreso: 10/03/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
PANCHE RODRIGUEZ, ODOÑA BEATRIZ DNI 09586832	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 14/05/1996 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
PANCHE RODRIGUEZ, ODOÑA BEATRIZ DNI 09586832	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 02/12/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>

Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Gestión de la Calidad y Seguridad del paciente en una entidad pública de Salud, Callao 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	LUPE GRAUS CORTEZ
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y METODOLOGA DE LA INVESTIGACIÓN
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Mirella del Rosario Ayllaucan Ortiz
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – Callao
Programa académico:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao
Significación:	Variable 1: Gestión de la Calidad (10 preguntas); Variable 2: Seguridad del Paciente (9 preguntas)



4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de la Calidad	Procesos	Es una unidad en sí que cumple un objetivo completo, un ciclo de actividades que se inicia y termina con un cliente o un usuario interno" [Carrasco, B., 2001)
	Resultados	Los resultados también varían, de aquí la importancia de que una vez que se identifiquen los resultados o producto los problemas de calidad se estudien los factores causales en el proceso, sobre todo, los que requieren mayor comprobación, denominados puntos de verificación o control.(Ramos,2011)
	Atención	Atención oportuna entendida como el equilibrio entre lo ofertado y lo demandado dado en un tiempo prudencial lo cual asegura buenas prácticas y calidad (Caja costarricense de seguro social, 2016)
Seguridad del Paciente	Actitud profesional	La función principal de un gestor de la atención es prestar y coordinar los servicios para los pacientes, incluyendo la atención coordinada entre los profesionales sanitarios, los distintos ámbitos y enfermedades y ayudar al paciente a acceder y orientarse en el sistema. (Tayler,et.al,2013)
	Comunicación	La comunicación deficiente entre los distintos ámbitos es, a menudo un factor en los estudios sobre los eventos adversos en el hospital y las investigaciones sobre los fallos significativos en el ámbito extra hospitalario (Vincent, 2015)
	Administración correcta de medicamentos	los resultados de los estudios muestran que en aproximadamente la mitad de ellas se produce un error, ya sea en la preparación del medicamento o e su administración. Los errores habituales fueron la preparación de una dosis incorrecta o la elección de un disolvente incorrecto. (Taxis y Barber, 2003)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento elaborado por Mirella del Rosario Ayllaucan Ortiz en el año **2023** de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría o variable	Calificación o Dimensión	Indicador
<p>CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas</p>	5. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	6. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	7. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	8. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo</p>	5. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	6. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión
	7. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	8. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	5. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	6. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	7. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	8. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

6. No cumple con el criterio
7. Bajo Nivel
8. Moderado nivel
9. Alto nivel

Dimensiones de la Variable 1: Gestión de la Calidad

- Procesos
- Resultados
- Atención

✓ Primera dimensión: Procesos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención Oportuna	El personal del hospital brinda un proceso adecuado en una atención oportuna	4	4	4	
Aplicación de Procedimientos	Considera que el personal médico cumple correctamente con la aplicación de procedimientos que necesitan los pacientes	4	4	4	
Predisposición del Personal	Está de acuerdo con la predisposición que tiene el personal del hospital en cuanto al proceso de su atención	4	4	4	

✓ Segunda dimensión: Resultados

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------

Satisfacción de la atención	Está usted satisfecho con los resultados obtenidos en cuanto a su atención medica en el hospital	4	4	4	
Mejoramiento de la Salud	Hay un buen resultado en el mejoramiento de su salud durante su estadía en el hospital	4	4	4	
Cumplimiento de los tratamientos	Hay resultados favorables en el cumplimiento de los tratamientos administrados por el personal médico del hospital	4	4	4	

✓ **Tercera dimensión: Atención**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orienta y explica de manera clara	El personal médico del hospital en cuanto a la atención: orienta y explica de manera clara y breve el informe de resultados de algún examen médico	4	4	4	
Respeto el orden de atención	Se respeta el orden de llegada y el horario que se establece para su atención medica	4	4	4	
Citas disponibles y facilidad	Las citas para su atención se encontraron disponibles y con facilidad	4	4	4	
Historias clínicas disponibles	La historia clínica para su atención se encontró disponible en el Hospital	4	4	4	

Dimensiones de la Variable 2: Seguridad del Paciente

- Actitud profesional
- Comunicación
- Administración correcta de medicamentos

✓ Primera dimensión: Actitud Profesional

- ✓ Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre las actitudes profesionales y gestión de la calidad en una entidad pública de salud, callao 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Los trabajadores del Hospital muestran una actitud positiva para atender a los usuarios	El personal médico demuestra una actitud profesional para atender a los usuarios	4	4	4	
Los trabajadores del Hospital dialogan sin levantar la voz a los pacientes	El personal médico demuestra su actitud profesional cuando dialogan sin levantar la voz a los pacientes	4	4	4	
Las indicaciones que brinda el personal de salud son entendibles por el paciente	La actitud profesional del personal médico brinda los servicios adecuados al paciente	4	4	4	

✓ Segunda dimensión: Comunicación

- ✓ Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre comunicación y gestión de la calidad en una entidad pública de salud, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Existe claridad en las orientaciones que se brindan a los pacientes	Existe buena comunicación en las orientaciones que se brinda a los usuarios	4	4	4	

El personal médico inspira confianza para contarle los problemas de salud de los pacientes	El personal médico inspira confianza y buena comunicación para contarle los problemas de salud del paciente	4	4	4	
En el Hospital se atiendan las quejas de los usuarios	El Hospital soluciona y comunica de manera correcta las quejas presentadas por los paciente	4	4	4	

✓ **Tercera dimensión: Administración correcta de medicamentos**

- ✓ Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la administración correcta de medicamentos y gestión de la calidad en una entidad pública de salud, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medicamento correcto	El personal de enfermería administra correctamente los medicamento al paciente según lo indicado por el medico profesional	4	4	4	
Dosis Correcta	El personal de enfermería administra correctamente los medicamentos o dosis al paciente	4	4	4	
Hora correcta	El personal de enfermería administra correctamente los medicamentos en la hora indicada a los pacientes	4	4	4	



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 07539368



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
GRAUS CORTEZ, LUPE ESTHER DNI 07539368	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Fecha de diploma: 02/07/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 19/01/2011 Fecha egreso: 13/05/2002	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILJO VALDIZÁN DE HUÁNUCO <i>PERU</i>
GRAUS CORTEZ, LUPE ESTHER DNI 07539368	MAGISTER EN EDUCACION MENCION EN GESTION Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO Fecha de diploma: 14/11/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILJO VALDIZÁN DE HUÁNUCO <i>PERU</i>
GRAUS CORTEZ, LUPE ESTHER DNI 07539368	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 31/03/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
GRAUS CORTEZ, LUPE ESTHER DNI 07539368	LICENCIADA EN EDUCACION TECNOLOGICA FORMACION LABORAL Fecha de diploma: 25/04/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Gestión de la Calidad y Seguridad del paciente en una entidad pública de Salud, Callao 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ANIBAL JARA AGUIRRE
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Mirella del Rosario Ayllaucan Ortiz
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – Callao
Programa académico:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao
Significación:	Variable 1: Gestión de la Calidad (10 preguntas); Variable 2: Seguridad del Paciente (9 preguntas)



4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de la Calidad	Procesos	Es una unidad en sí que cumple un objetivo completo, un ciclo de actividades que se inicia y termina con un cliente o un usuario interno" [Carrasco, B., 2001)
	Resultados	Los resultados también varían, de aquí la importancia de que una vez que se identifiquen los resultados o producto los problemas de calidad se estudien los factores causales en el proceso, sobre todo, los que requieren mayor comprobación, denominados puntos de verificación o control.(Ramos,2011)
	Atención	Atención oportuna entendida como el equilibrio entre lo ofertado y lo demandado dado en un tiempo prudencial lo cual asegura buenas prácticas y calidad (Caja costarricense de seguro social, 2016)
Seguridad del Paciente	Actitud profesional	La función principal de un gestor de la atención es prestar y coordinar los servicios para los pacientes, incluyendo la atención coordinada entre los profesionales sanitarios, los distintos ámbitos y enfermedades y ayudar al paciente a acceder y orientarse en el sistema. (Tayler,et.al,2013)
	Comunicación	La comunicación deficiente entre los distintos ámbitos es, a menudo un factor en los estudios sobre los eventos adversos en el hospital y las investigaciones sobre los fallos significativos en el ámbito extra hospitalario (Vincent, 2015)
	Administración correcta de medicamentos	los resultados de los estudios muestran que en aproximadamente la mitad de ellas se produce un error, ya sea en la preparación del medicamento o e su administración. Los errores habituales fueron la preparación de una dosis incorrecta o la elección de un disolvente incorrecto. (Taxis y Barber, 2003)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento elaborado por Mirella del Rosario Ayllaucan Ortiz en el año **2023** de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría o variable	Calificación o Dimensión	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	9. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	10. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	11. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	12. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	9. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	10. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión
	11. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	12. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	9. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	10. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	11. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	12. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

6. No cumple con el criterio
7. Bajo Nivel
8. Moderado nivel
9. Alto nivel

Dimensiones de la Variable 1: Gestión de la Calidad

- Procesos
- Resultados
- Atención

✓ Primera dimensión: Procesos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención Oportuna	El personal del hospital brinda un proceso adecuado en una atención oportuna	4	4	4	
Aplicación de Procedimientos	Considera que el personal médico cumple correctamente con la aplicación de procedimientos que necesitan los pacientes	4	4	4	
Predisposición del Personal	Está de acuerdo con la predisposición que tiene el personal del hospital en cuanto al proceso de su atención	4	4	4	

✓ Segunda dimensión: Resultados

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
		4	4	4	

Satisfacción de la atención	Está usted satisfecho con los resultados obtenidos en cuanto a su atención medica en el hospital				
Mejoramiento de la Salud	Hay un buen resultado en el mejoramiento de su salud durante su estadía en el hospital	4	4	4	
Cumplimiento de los tratamientos	Hay resultados favorables en el cumplimiento de los tratamientos administrados por el personal médico del hospital	4	4	4	

✓ **Tercera dimensión: Atención**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orienta y explica de manera clara	El personal médico del hospital en cuanto a la atención: orienta y explica de manera clara y breve el informe de resultados de algún examen médico	4	4	4	
Respeto el orden de atención	Se respeta el orden de llegada y el horario que se establece para su atención medica	4	4	4	
Citas disponibles y facilidad	Las citas para su atención se encontraron disponibles y con facilidad	4	4	4	
Historias clínicas disponibles	La historia clínica para su atención se encontró disponible en el Hospital	4	4	4	

Dimensiones de la Variable 2: Seguridad del Paciente

- Actitud profesional
- Comunicación
- Administración correcta de medicamentos

✓ **Primera dimensión: Actitud Profesional**

- ✓ Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre las actitudes profesionales y gestión de la calidad en una entidad pública de salud, callao 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Los trabajadores del Hospital muestran una actitud positiva para atender a los usuarios	El personal médico demuestra una actitud profesional para atender a los usuarios	4	4	4	
Los trabajadores del Hospital dialogan sin levantar la voz a los pacientes	El personal médico demuestra su actitud profesional cuando dialogan sin levantar la voz a los pacientes	4	4	4	
Las indicaciones que brinda el personal de salud son entendibles por el paciente	La actitud profesional del personal médico brinda los servicios adecuados al paciente	4	4	4	

✓ **Segunda dimensión: Comunicación**

- ✓ Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre comunicación y gestión de la calidad en una entidad pública de salud, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Existe claridad en las orientaciones que se brindan a los pacientes	Existe buena comunicación en las orientaciones que se brinda a los usuarios	4	4	4	
El personal médico inspira confianza para contarle los problemas de salud de los pacientes	El personal médico inspira confianza y buena comunicación para contarle los problemas de salud del paciente	4	4	4	

En el Hospital se atiendan las quejas de los usuarios	El Hospital soluciona y comunica de manera correcta las quejas presentadas por los paciente	4	4	4	
---	---	---	---	---	--

- ✓ **Tercera dimensión: Administración correcta de medicamentos**
- ✓ **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación que existe entre la administración correcta de medicamentos y gestión de la calidad en una entidad pública de salud, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medicamento correcto	El personal de enfermería administra correctamente los medicamento al paciente según lo indicado por el medico profesional	4	4	4	
Dosis Correcta	El personal de enfermería administra correctamente los medicamentos o dosis al paciente	4	4	4	
Hora correcta	El personal de enfermería administra correctamente los medicamentos en la hora indicada a los pacientes	4	4	4	



FIRMA DEL EVALUADOR
DNI: 25466154



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
JARA AGUIRRE, ANIBAL NOVILO DNI 25466454	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCION EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 02/09/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricul: 19/08/2013 Fecha egreso: 07/08/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU
JARA AGUIRRE, ANIBAL NOVILO DNI 25466454	ARQUITECTO Fecha de diploma: 25/09/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
JARA AGUIRRE, ANIBAL NOVILO DNI 25466454	BACHILLER EN INGENIERIA INDUSTRIAL Fecha de diploma: 03/03/1995 Modalidad de estudios: - Fecha matricul: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERU
JARA AGUIRRE, ANIBAL NOVILO DNI 25466454	INGENIERO INDUSTRIAL Fecha de diploma: 17/11/1997 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERU

Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Gestión de la Calidad y Seguridad del paciente en una entidad pública de Salud, Callao 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	PAUL PAUCAR LLANOS
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA.
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Mirella del Rosario Ayllaucan Ortiz
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – Callao
Programa académico:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao



Significación:	Variable 1: Gestión de la Calidad (10 preguntas); Variable 2: Seguridad del Paciente (9 preguntas)
-----------------------	--

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de la Calidad	Procesos	Es una unidad en sí que cumple un objetivo completo, un ciclo de actividades que se inicia y termina con un cliente o un usuario interno" [Carrasco, B., 2001)
	Resultados	Los resultados también varían, de aquí la importancia de que una vez que se identifiquen los resultados o producto los problemas de calidad se estudien los factores causales en el proceso, sobre todo, los que requieren mayor comprobación, denominados puntos de verificación o control.(Ramos,2011)
	Atención	Atención oportuna entendida como el equilibrio entre lo ofertado y lo demandado dado en un tiempo prudencial lo cual asegura buenas prácticas y calidad (Caja costarricense de seguro social, 2016)
Seguridad del Paciente	Actitud profesional	La función principal de un gestor de la atención es prestar y coordinar los servicios para los pacientes, incluyendo la atención coordinada entre los profesionales sanitarios, los distintos ámbitos y enfermedades y ayudar al paciente a acceder y orientarse en el sistema. (Tayler,et.al,2013)
	Comunicación	La comunicación deficiente entre los distintos ámbitos es, a menudo un factor en los estudios sobre los eventos adversos en el hospital y las investigaciones sobre los fallos significativos en el ámbito extra hospitalario (Vincent, 2015)
	Administración correcta de medicamentos	los resultados de los estudios muestran que en aproximadamente la mitad de ellas se produce un error, ya sea en la preparación del medicamento o e su administración. Los errores habituales fueron la preparación de una dosis incorrecta o la elección de un disolvente incorrecto. (Taxis y Barber, 2003)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento elaborado por Mirella del Rosario Ayllaucan Ortiz en el año **2023** de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría o variable	Calificación o Dimensión	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	13. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	14. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	15. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	16. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	13. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	14. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión
	15. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	16. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	13. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	14. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	15. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	16. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

6. No cumple con el criterio
7. Bajo Nivel

8. Moderado nivel
9. Alto nivel

Dimensiones de la Variable 1: Gestión de la Calidad

- Procesos
- Resultados
- Atención

✓ Primera dimensión: Procesos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención Oportuna	El personal del hospital brinda un proceso adecuado en una atención oportuna	4	4	4	
Aplicación de Procedimientos	Considera que el personal médico cumple correctamente con la aplicación de procedimientos que necesitan los pacientes	4	4	4	
Predisposición del Personal	Está de acuerdo con la predisposición que tiene el personal del hospital en cuanto al proceso de su atención	4	4	4	

✓ Segunda dimensión: Resultados

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
		4	4	4	

Satisfacción de la atención	Está usted satisfecho con los resultados obtenidos en cuanto a su atención medica en el hospital				
Mejoramiento de la Salud	Hay un buen resultado en el mejoramiento de su salud durante su estadía en el hospital	4	4	4	
Cumplimiento de los tratamientos	Hay resultados favorables en el cumplimiento de los tratamientos administrados por el personal médico del hospital	4	4	4	

✓ **Tercera dimensión: Atención**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orienta y explica de manera clara	El personal médico del hospital en cuanto a la atención: orienta y explica de manera clara y breve el informe de resultados de algún examen médico	4	4	4	
Respeto el orden de atención	Se respeta el orden de llegada y el horario que se establece para su atención medica	4	4	4	
Citas disponibles y facilidad	Las citas para su atención se encontraron disponibles y con facilidad	4	4	4	
Historias clínicas disponibles	La historia clínica para su atención se encontró disponible en el Hospital	4	4	4	

Dimensiones de la Variable 2: Seguridad del Paciente

- Actitud profesional
- Comunicación
- Administración correcta de medicamentos

✓ **Primera dimensión: Actitud Profesional**

- ✓ Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre las actitudes profesionales y gestión de la calidad en una entidad pública de salud, callao 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Los trabajadores del Hospital muestran una actitud positiva para atender a los usuarios	El personal médico demuestra una actitud profesional para atender a los usuarios	4	4	4	
Los trabajadores del Hospital dialogan sin levantar la voz a los pacientes	El personal médico demuestra su actitud profesional cuando dialogan sin levantar la voz a los pacientes	4	4	4	
Las indicaciones que brinda el personal de salud son entendibles por el paciente	La actitud profesional del personal médico brinda los servicios adecuados al paciente	4	4	4	

✓ **Segunda dimensión: Comunicación**

- ✓ Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre comunicación y gestión de la calidad en una entidad pública de salud, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Existe claridad en las orientaciones que se brindan a los pacientes	Existe buena comunicación en las orientaciones que se brinda a los usuarios	4	4	4	
El personal médico inspira confianza para contarle los problemas de salud de los pacientes	El personal médico inspira confianza y buena comunicación para contarle los problemas de salud del paciente	4	4	4	

En el Hospital se atiendan las quejas de los usuarios	El Hospital soluciona y comunica de manera correcta las quejas presentadas por los paciente	4	4	4	
---	---	---	---	---	--

✓ **Tercera dimensión: Administración correcta de medicamentos**

- ✓ **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación que existe entre la administración correcta de medicamentos y gestión de la calidad en una entidad pública de salud, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medicamento correcto	El personal de enfermería administra correctamente los medicamento al paciente según lo indicado por el medico profesional	4	4	4	
Dosis Correcta	El personal de enfermería administra correctamente los medicamentos o dosis al paciente	4	4	4	
Hora correcta	El personal de enfermería administra correctamente los medicamentos en la hora indicada a los pacientes	4	4	4	



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 25691179



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PAUCAR LLANOS, PAUL GREGORIO DNI 25691179	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Fecha de diploma: 19/11/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 17/03/2005 Fecha egreso: 12/01/2007	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
PAUCAR LLANOS, PAÚL GREGORIO DNI 25691179	TÍTULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA Fecha de diploma: 18/01/89 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO <i>PERU</i>
PAUCAR LLANOS, PAÚL GREGORIO DNI 25691179	BACHILLER EN ECONOMÍA Fecha de diploma: 18/05/84 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/07/1977 Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO <i>PERU</i>
PAUCAR LLANOS, PAUL GREGORIO DNI 25691179	MAESTRO EN INVESTIGACION Y DOCENCIA UNIVERSITARIA DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 13/04/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO <i>PERU</i>

Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Gestión de la Calidad y Seguridad del paciente en una entidad pública de Salud, Callao 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Carlos Ruben Palacios Huaraca
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	18 años
Institución donde labora:	UCV
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Mirella del Rosario Ayllaucan Ortiz
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – Callao
Programa académico:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao
Significación:	Variable 1: Gestión de la Calidad (10 preguntas); Variable 2: Seguridad del Paciente (9 preguntas)



4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de la Calidad	Procesos	Es una unidad en sí que cumple un objetivo completo, un ciclo de actividades que se inicia y termina con un cliente o un usuario interno" [Carrasco, B., 2001)
	Resultados	Los resultados también varían, de aquí la importancia de que una vez que se identifiquen los resultados o producto los problemas de calidad se estudien los factores causales en el proceso, sobre todo, los que requieren mayor comprobación, denominados puntos de verificación o control.(Ramos,2011)
	Atención	Atención oportuna entendida como el equilibrio entre lo ofertado y lo demandado dado en un tiempo prudencial lo cual asegura buenas prácticas y calidad (Caja costarricense de seguro social, 2016)
Seguridad del Paciente	Actitud profesional	La función principal de un gestor de la atención es prestar y coordinar los servicios para los pacientes, incluyendo la atención coordinada entre los profesionales sanitarios, los distintos ámbitos y enfermedades y ayudar al paciente a acceder y orientarse en el sistema. (Tayler,et.al,2013)
	Comunicación	La comunicación deficiente entre los distintos ámbitos es, a menudo un factor en los estudios sobre los eventos adversos en el hospital y las investigaciones sobre los fallos significativos en el ámbito extra hospitalario (Vincent, 2015)
	Administración correcta de medicamentos	los resultados de los estudios muestran que en aproximadamente la mitad de ellas se produce un error, ya sea en la preparación del medicamento o e su administración. Los errores habituales fueron la preparación de una dosis incorrecta o la elección de un disolvente incorrecto. (Taxis y Barber, 2003)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento elaborado por Mirella del Rosario Ayllaucan Ortiz en el año **2023** de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría o variable	Calificación o Dimensión	Indicador
<p>CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas</p>	17. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	18. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	19. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	20. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo</p>	17. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	18. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión
	19. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	20. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	17. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	18. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	19. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	20. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel

7. Moderado nivel

8. Alto nivel

Dimensiones de la Variable 1: Gestión de la Calidad

- Procesos
- Resultados
- Atención

✓ Primera dimensión: Procesos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Atención Oportuna	El personal del hospital brinda un proceso adecuado en una atención oportuna	X	X	X	
Aplicación de Procedimientos	Considera que el personal médico cumple correctamente con la aplicación de procedimientos que necesitan los pacientes	X	X	X	
Predisposición del Personal	Está de acuerdo con la predisposición que tiene el personal del hospital en cuanto al proceso de su atención	X	X	X	

✓ Segunda dimensión: Resultados

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-------------------------------

Satisfacción de la atención	Está usted satisfecho con los resultados obtenidos en cuanto a su atención medica en el hospital	X	X	X	
Mejoramiento de la Salud	Hay un buen resultado en el mejoramiento de su salud durante su estadía en el hospital	X	X	X	
Cumplimiento de los tratamientos	Hay resultados favorables en el cumplimiento de los tratamientos administrados por el personal médico del hospital	X	X	X	

✓ **Tercera dimensión: Atención**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orienta y explica de manera clara	El personal médico del hospital en cuanto a la atención: orienta y explica de manera clara y breve el informe de resultados de algún examen médico	X	X	X	
Respeto el orden de atención	Se respeta el orden de llegada y el horario que se establece para su atención medica	X	X	X	
Citas disponibles y facilidad	Las citas para su atención se encontraron disponibles y con facilidad	X	X	X	
Historias clínicas disponibles	La historia clínica para su atención se encontró disponible en el Hospital	X	X	X	

Dimensiones de la Variable 2: Seguridad del Paciente

- Actitud profesional
- Comunicación
- Administración correcta de medicamentos

✓ **Primera dimensión: Actitud Profesional**

- ✓ Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre las actitudes profesionales y gestión de la calidad en una entidad pública de salud, callao 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Los trabajadores del Hospital muestran una actitud positiva para atender a los usuarios	El personal médico demuestra una actitud profesional para atender a los usuarios	X	X	X	
Los trabajadores del Hospital dialogan sin levantar la voz a los pacientes	El personal médico demuestra su actitud profesional cuando dialogan sin levantar la voz a los pacientes	X	X	X	
Las indicaciones que brinda el personal de salud son entendibles por el paciente	La actitud profesional del personal médico brinda los servicios adecuados al paciente	X	X	X	

✓ **Segunda dimensión: Comunicación**

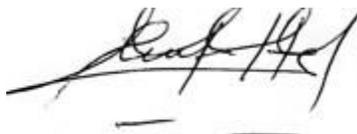
- ✓ Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre comunicación y gestión de la calidad en una entidad pública de salud, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Existe claridad en las orientaciones que se brindan a los pacientes	Existe buena comunicación en las orientaciones que se brinda a los usuarios	X	X	X	
El personal médico inspira confianza para contarle los problemas de salud de los pacientes	El personal médico inspira confianza y buena comunicación para contarle los problemas de salud del paciente	X	X	X	

En el Hospital se atiendan las quejas de los usuarios	El Hospital soluciona y comunica de manera correcta las quejas presentadas por los paciente	X	X	X	
---	---	---	---	---	--

- ✓ **Tercera dimensión: Administración correcta de medicamentos**
- ✓ **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación que existe entre la administración correcta de medicamentos y gestión de la calidad en una entidad pública de salud, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medicamento correcto	El personal de enfermería administra correctamente los medicamento al paciente según lo indicado por el medico profesional	X	X	X	
Dosis Correcta	El personal de enfermería administra correctamente los medicamentos o dosis al paciente	X	X	X	
Hora correcta	El personal de enfermería administra correctamente los medicamentos en la hora indicada a los pacientes	X	X	X	



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 09125176



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PALACIOS HUARACA, CARLOS RUBEN DNI 09125176	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 21/06/17 Modalidad de estudio: PRESENCIAL Fecha matrícula: 19/03/2012 Fecha egreso: 07/12/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
PALACIOS HUARACA, CARLOS RUBEN DNI 09125176	SEGUNDA ESPECIALIDAD EN DIDÁCTICA DE LA MATEMÁTICA EN EDUCACIÓN SECUNDARIA Fecha de diploma: 11/09/15 Modalidad de estudio: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	INSTITUTO PEDAGÓGICO NACIONAL DE MONTERRICO <i>PERU</i>
PALACIOS HUARACA, CARLOS RUBEN DNI 09125176	BACHILLER EN EDUCACION MATEMATICA - INFORMATICA Fecha de diploma: 26/09/2003 Modalidad de estudio: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
PALACIOS HUARACA, CARLOS RUBEN DNI 09125176	LICENCIADO EN EDUCACION, ESPECIALIDAD: MATEMATICA - INFORMATICA Fecha de diploma: 11/02/2004 Modalidad de estudio: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
PALACIOS HUARACA, CARLOS RUBEN DNI 09125176	LICENCIADO EN EDUCACION Fecha de diploma: 11/02/2004 Modalidad de estudio: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
PALACIOS HUARACA, CARLOS RUBEN DNI 09125176	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 26/09/2003 Modalidad de estudio: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
PALACIOS HUARACA, CARLOS RUBEN DNI 09125176	MAGISTER EN EDUCACION MENCION: EDUCACION MATEMATICA Fecha de diploma: 04/03/2014 Modalidad de estudio: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>

Anexo 4: Instrumento de Recopilación de Datos

Preguntas Respuestas **278** Configuración Total de puntos: 0

Sección 1 de 6

Cuestionario para el desarrollo de proyecto de tesis - UCV, Maestría en Gestión Pública

Cuestionario como parte del desarrollo del Proyecto de Tesis: Gestión de la Calidad y Seguridad del Paciente en una Entidad Publica de Salud, Callao 2023

Sección 2 de 6

Variable 1: Gestión de la Calidad

Dimensión: Procesos

1.- ¿El personal medico del hospital brinda un proceso adecuado en una atención oportuna?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

2.- ¿Considera que el personal medico cumple correctamente con la aplicación de procedimientos que necesitan los pacientes?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Activ
Ve a C

⋮

3.- ¿Esta de acuerdo con la predisposición que tiene el personal medico del hospital en cuanto al proceso de su atención?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Sección 3 de 6

Variable 1: Gestión de la Calidad

×

⋮

Dimensión: Resultados

⋮

1.- Esta Usted satisfecho con los resultados obtenidos en cuanto a su atención medica en el hospital?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Activ
Ve a C

⋮

2.- ¿Hay un buen resultado en el mejoramiento de su salud durante su estadía en el hospital?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

3.- ¿Hay resultados favorables en el cumplimiento de los tratamientos administrados por el personal medico del hospital?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Sección 4 de 6

Variable 1: Gestión de la Calidad



Dimensión: Atención



¿El personal medico del hospital en cuanto a la atención: orienta y explica de manera clara y breve el informe de resultados de algún examen medico?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Activar
Ver a C



¿Se respeta el orden de llegada y el horario que se establece para su atención medica?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

⋮

¿Las citas para su atención medica se encontraron disponibles y con facilidad?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

⋮

¿Su historia clínica para su atención medica se encontró disponible en el hospital?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Sección 5 de 6

Variable 2: Seguridad del Paciente

✕ ⋮

Dimensión: Actitud Profesional

⋮

1.- ¿El personal medico demuestra una actitud profesional para atender a los usuarios?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Acti
Ve a

...

2.-¿El personal medico demuestra su actitud profesional cuando dialogan sin levantar la voz a los pacientes?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Act

...

3.- ¿La actitud profesional del personal medico brinda los servicios adecuados al paciente?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Variable 2: Seguridad del paciente

Dimensión: Comunicación

...

1.- ¿Existe buena comunicación en cuanto a las orientaciones que se brinda a los usuarios?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Act



2.- ¿El personal medico inspira confianza y buena comunicación para contarle los problemas de salud del paciente?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre



3.-¿El Hospital soluciona y comunica de manera correcta las quejas presentadas por los paciente?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Sección 6 de 6

Variable 2: Seguridad del Paciente



Dimensión: Administración correcta de medicamentos



1.-¿ El personal de enfermería administra correctamente el medicamento al paciente, según los indicado por el profesional medico?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Activ
Ve a C

⋮

2.- ¿El personal de enfermería administra correctamente los medicamentos o dosis al paciente?

- Nunca
- Casi Nunca
- A veces
- Casi Siempre
- Siempre

⋮

3.- ¿El personal de enfermería administra correctamente los medicamentos en la hora indicada?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Anexo 5: Respuesta de los pacientes encuestados

Gráfico N° 1: Respuestas pregunta N° 1



Gráfico N° 2: Respuestas pregunta N° 2

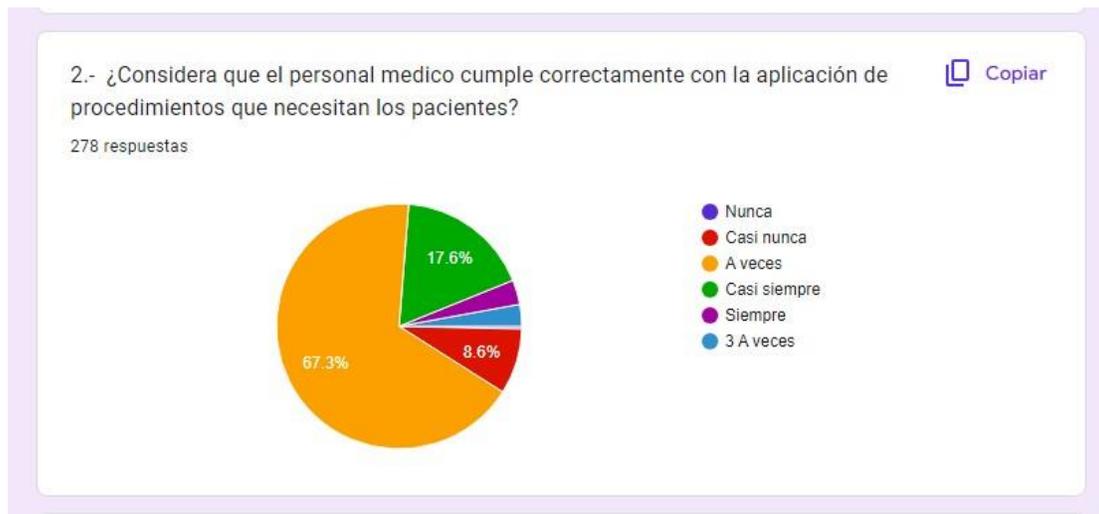


Gráfico N° 3: Respuestas pregunta N° 3



Grafico N° 4: Respuestas pregunta N° 4



Gráfico N° 5: Respuestas pregunta N° 5

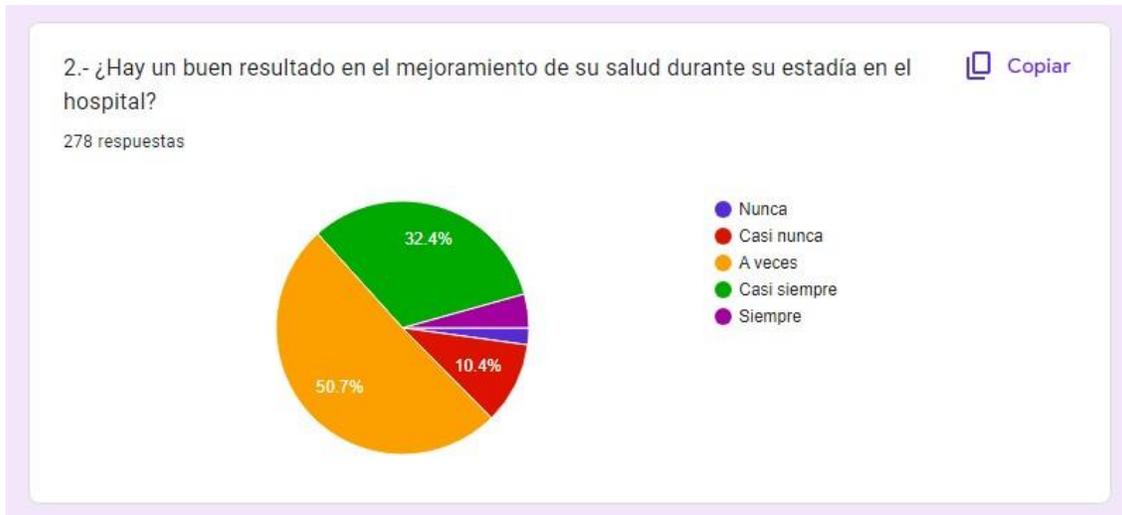


Gráfico N° 6: Respuestas pregunta N° 6



Gráfico N° 7: Respuestas pregunta N° 7



Gráfico N° 8: Respuestas pregunta N° 8



Gráfico N° 9: Respuestas pregunta N° 9



Gráfico N° 10: Respuestas pregunta N° 10



Gráfico N° 1

1: Respuestas pregunta N° 11



Gráfico N° 12: Respuestas pregunta N° 12

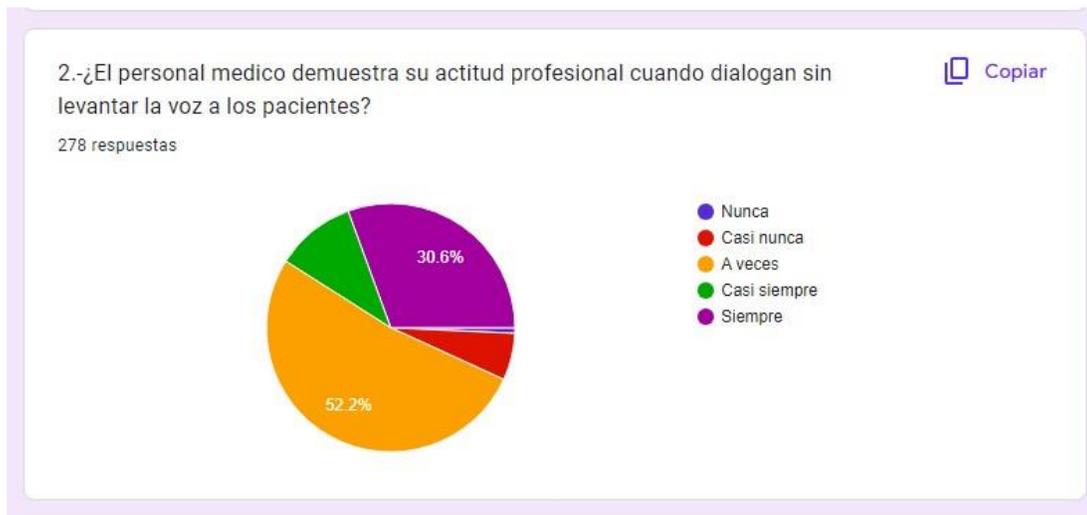


Gráfico N° 1

3: Respuestas pregunta N° 13

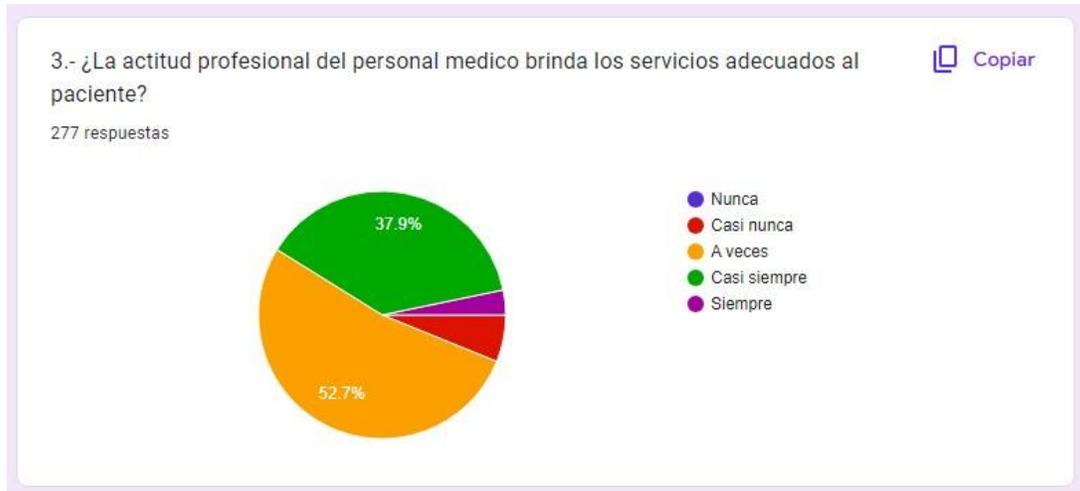


Gráfico N° 14: Respuestas pregunta N° 14

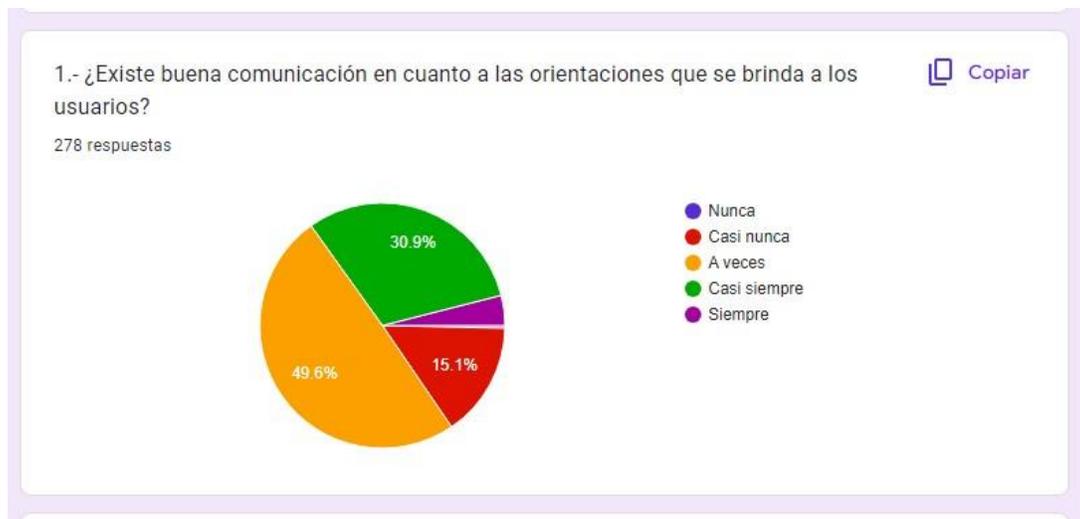


Gráfico N° 1

5: Respuestas pregunta N° 15



Gráfico N° 16: Respuestas pregunta N° 16

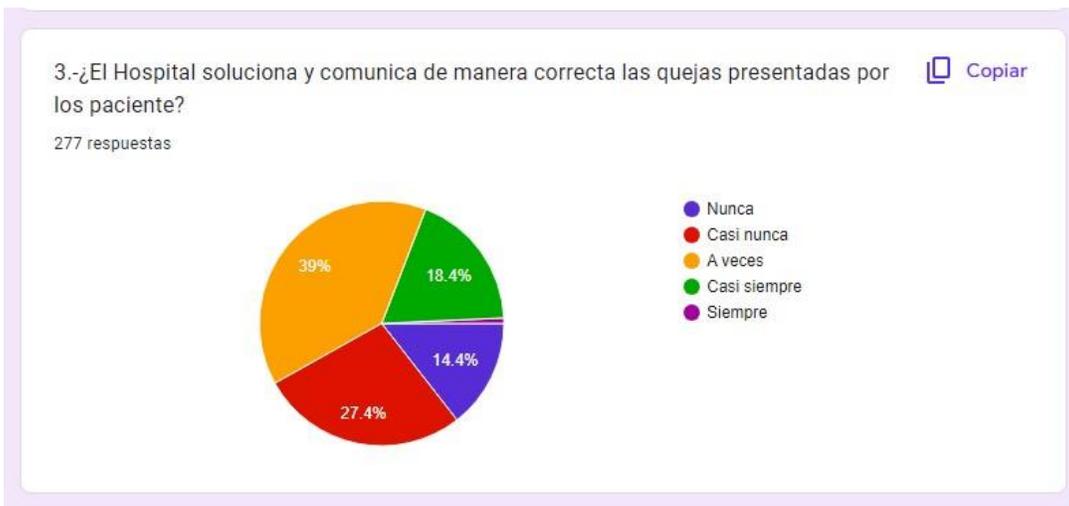


Gráfico N° 1

7: Respuestas pregunta N° 17

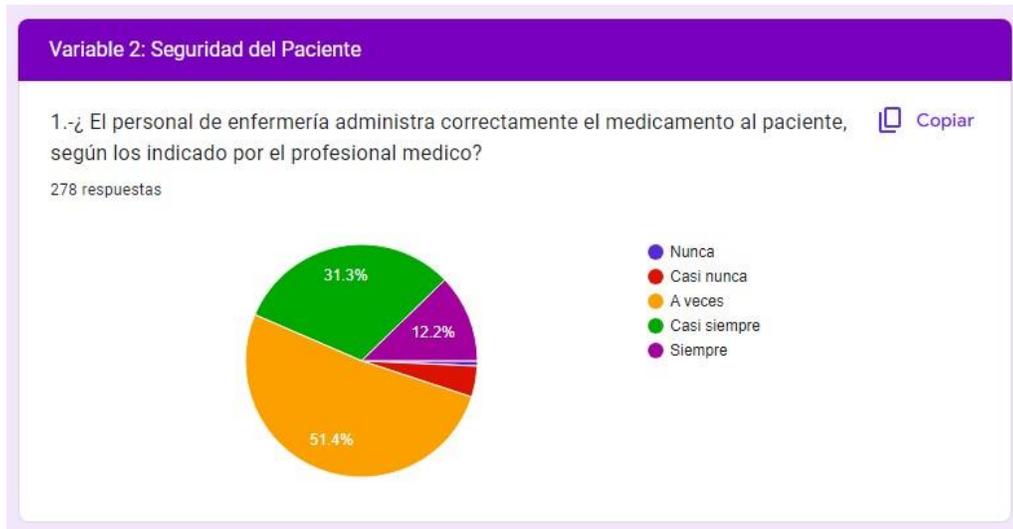
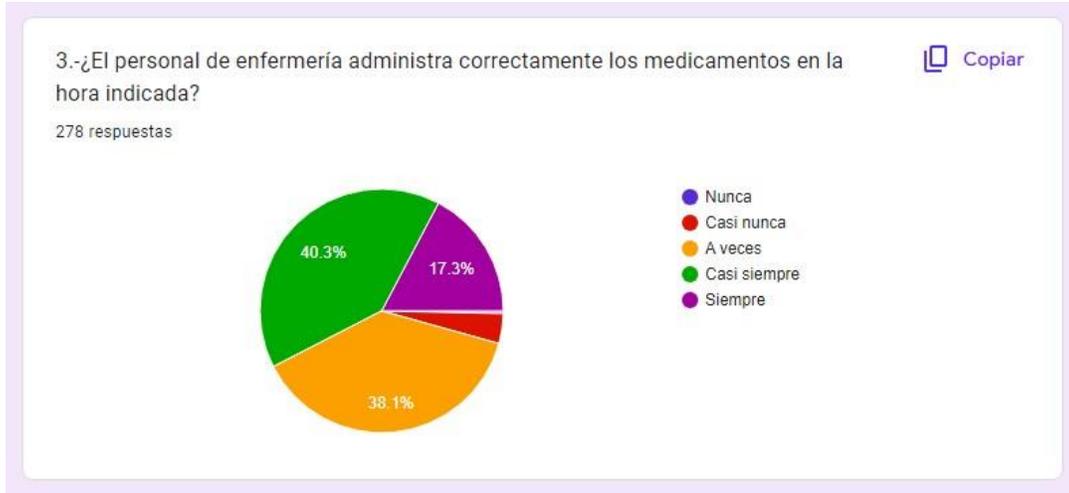


Gráfico N° 18: Respuestas pregunta N° 18



Gráfico N° 19: Respuestas pregunta N° 19



□ Anexo 6: Estadísticas de fiabilidad, de elemento, de total de elemento y de escala

Tabla N° 1: Estadística de fiabilidad (Alfa de Cronbach)

Tabla 1 Confiabilidad de las variables GC Y SP

	Alfa de Crombach	N de elementos
Cuestionario de GC	,826	10
Cuestionario de SP	,834	9

Anexo 7: Tablas de frecuencia

Figura 3. Gestión de la Calidad percibido por los pacientes

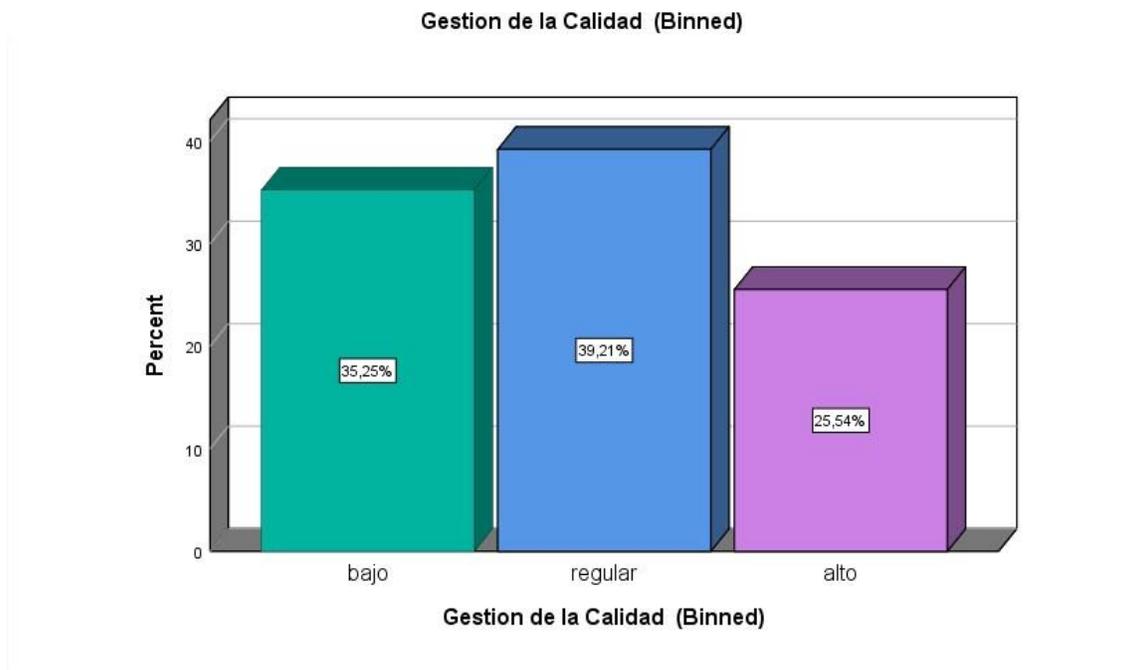


Figura 4. Seguridad del Paciente percibidos por los pacientes

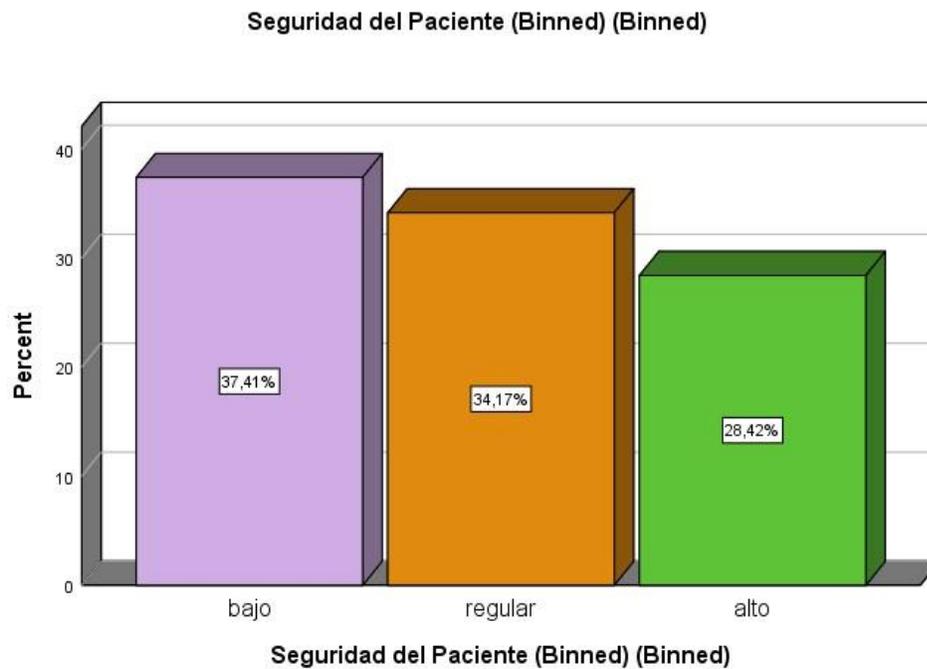


Figura 5. Niveles de actitud profesional percibido por los pacientes del Hospital.

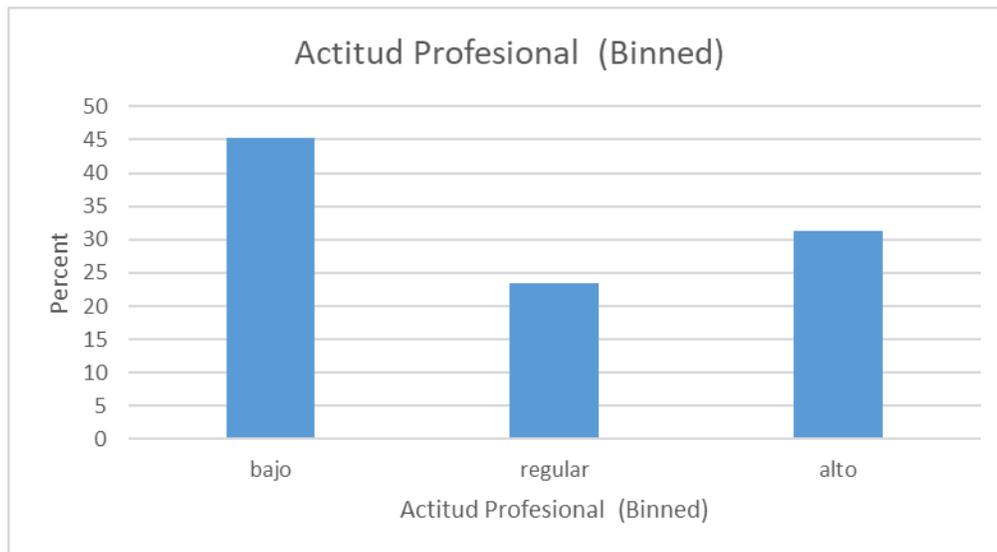


Figura 6. Niveles de comunicación que perciben los pacientes en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao.

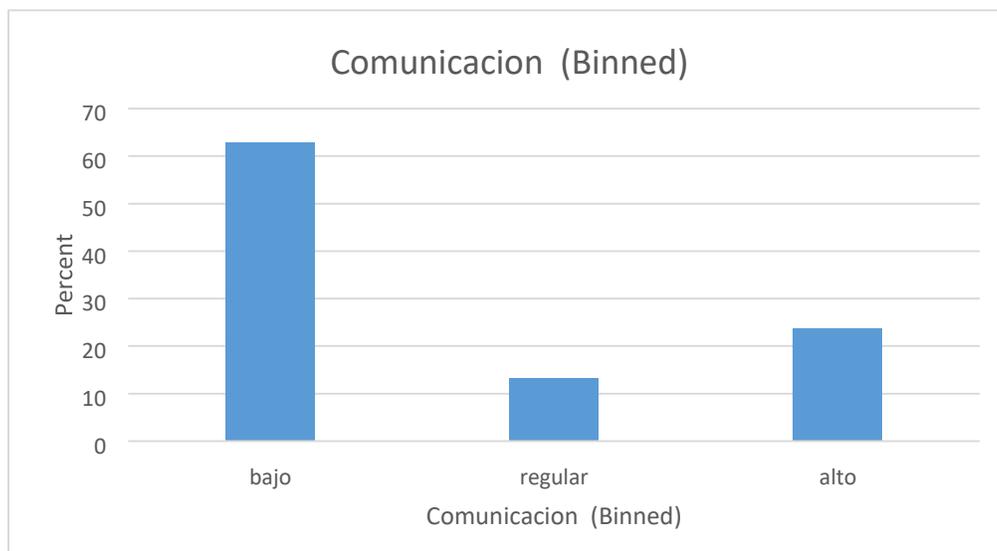
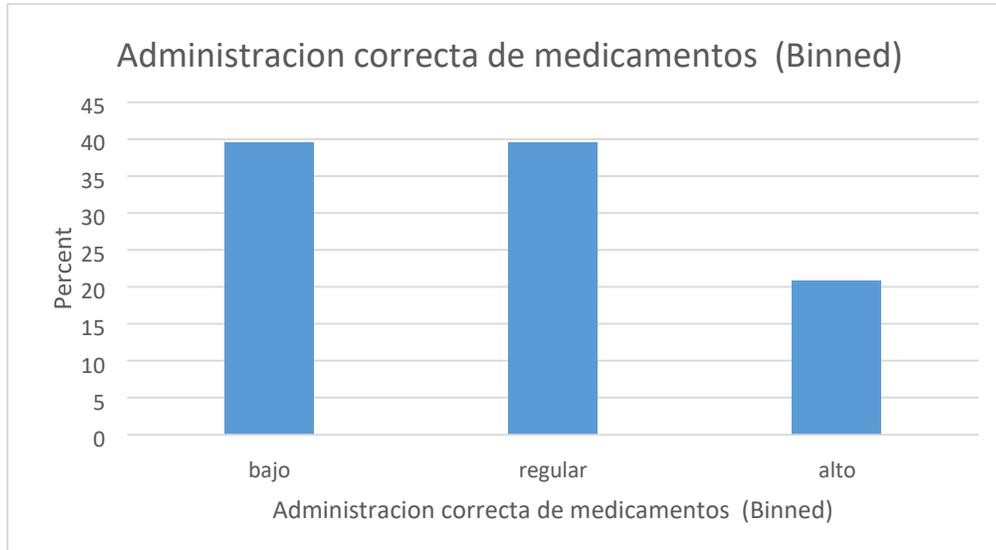


Figura 7. Niveles de administración correcta de medicamentos percibidos por los pacientes del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao.



Anexo 8: Base de datos de las variables

GESTION DE LA CALIDAD											SEGURIDAD DEL PACIENTE														
PROCESOS			RESULTADOS			ATENCION					ACTITUD			COMUNICACIÓN			ADMINISTRACION			V1	V2	D1	D2	D3	
Nº	Ite 1	Ite 2	Ite 3	Ite 4	Ite 5	Ite 6	Ite 7	Ite 8	Ite 9	Ite 10	Ite 1	Ite 2	Ite 3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9						
1	5	4	3	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	42	41	13	13	15
2	3	3	3	3	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	27	9	9	9
3	3	3	4	2	3	3	2	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	26	9	8	9
4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	28	25	9	8	8
5	3	3	4	3	4	4	4	3	1	4	4	5	3	3	3	2	4	4	4	5	33	33	12	8	13
6	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	27	9	9	9
7	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	31	29	9	9	11
8	2	3	3	3	4	4	4	4	2	5	4	5	3	4	4	2	2	4	4	4	34	32	12	10	10
9	3	3	2	4	3	2	2	3	1	2	4	3	3	3	1	3	4	4	4	4	25	29	10	7	12
10	4	4	3	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	42	36	12	11	13
11	5	4	4	4	5	5	4	4	2	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	41	41	14	13	14
12	3	2	3	2	4	3	4	2	1	4	3	3	2	3	4	1	3	4	4	4	28	27	8	8	11
13	3	3	2	1	3	4	3	4	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	27	27	8	9	10
14	4	4	4	4	4	4	5	3	1	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	37	38	12	13	13
15	3	3	2	2	3	3	3	2	2	4	3	2	3	4	3	2	4	4	4	4	27	29	8	9	12
16	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	4	4	4	4	28	29	10	7	12
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	32	29	9	9	11
18	4	3	2	4	4	4	3	2	2	5	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	33	37	13	9	15
19	3	3	2	1	4	3	3	2	1	5	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	27	26	9	7	10
20	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5		3	3	3	3	3	3	3	3	4	33	25	6	9	10
21	1	3	2	3	2	3	3	1	3	5	3	3	3	3	4	2	4	4	4	5	26	31	9	9	13
22	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	18	6	6	6
23	3	3	3	4	4	3	3	2	2	5	3	5	3	3	3	2	4	4	5	5	32	32	11	8	13
24	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	20	21	6	6	9
25	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	46	40	14	12	14
26	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	29	29	9	8	12
27	3	3	2	2	2	3	4	4	2	4	4	5	4	2	3	4	5	5	5	5	29	37	13	9	15

27	3	3	2	2	2	3	4	4	2	4	4	5	4	2	3	4	5	5	5	29	37	13	9	15
28	3	3	3	3	3	2	4	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	27	27	9	9	9
29	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	4	2	3	2	3	3	3	29	28	12	7	9
30	3	3	3	3	2	3	3	5	1	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	31	33	9	9	15
31	3	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	5	3	3	3	2	4	4	4	32	31	11	8	12
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	30	28	9	9	10
33	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	2	4	5	5	30	32	10	8	14
34	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	44	41	12	15	14
35	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	25	24	9	6	9
36	2	3	2	1	1	2	2	4	1	5	2	3	2	2	2	1	4	4	4	23	24	7	5	12
37	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	5	5	5	35	38	13	10	15
38	4	3	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	39	35	12	10	13
39	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	45	44	15	14	15
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	27	9	9	9
41	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	34	32	11	9	12
42	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	32	28	9	9	10
43	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	36	35	12	11	12
44	3	3	3	3	3	4	3	5	2	4	4	5	4	3	4	3	5	5	5	33	38	13	10	15
45	3	3	3	3	4	4	3	2	2	5	4	4	4	2	3	2	3	3	4	32	29	12	7	10
46	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	39	36	11	11	14
47	3	3	3	3	4	4	4	3	1	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	32	32	10	10	12
48	3	3	3	3	3	3	4	5	2	4	4	4	3	3	4	1	4	4	5	33	32	11	8	13
49	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	33	36	11	11	14
50	3	4	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	29	29	9	9	11
51	3	2	3	3	4	2	3	2	1	4	3	2	4	3	4	1	3	5	4	27	29	9	8	12
52	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	48	40	13	12	15
53	5	5	5	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	43	41	15	12	14
54	4	4	4	3	4	4	3	4	1	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	35	30	10	8	12
55	4	4	3	3	4	4	1	3	1	5	2	5	4	3	2	2	5	4	4	32	31	11	7	13
56	2	2	3	1	2	2	2	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	26	30	9	9	12
57	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	30	34	10	10	14

58	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	2	26	28	10	8	10
59	3	4	3	2	3	3	4	3	2	4	3	5	3	3	4	3	5	5	5	31	36	11	10	15
60	3	4	2	2	3	2	3	3	2	3	4	5	3	2	4	2	3	4	4	27	31	12	8	11
61	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	27	9	9	9
62	3	4	3	3	3	3	4	4	2	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	34	30	9	9	12
63	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	2	5	5	5	41	34	9	10	15
64	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	32	32	11	10	11
65	2	3	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	17	13	5	5	3
66	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	45	42	15	13	14
67	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29	26	9	8	9
68	3	3	2	4	3	2	4	1	1	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	27	31	10	9	12
69	4	2	3	3	4	3	3	2	1	5	3	5	4	4	3	4	4	4	5	30	36	12	11	13
70	4	3	3	3	2	4	3	1	1	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	28	35	12	11	12
71	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	43	38	13	12	13
72	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	43	41	15	12	14
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	27	9	9	9
74	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	44	42	14	13	15
75	3	3	3	2	3	3	3	4	2	5	2	2	2	3	2	1	4	4	4	31	24	6	6	12
76	1	3	2	2	2	3	3	3	1	4	2	2	3	2	2	1	4	5	5	24	26	7	5	14
77	3	4	2	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	32	33	11	11	11
78	3	4	4	4	4	2	3	2	1	3	3	5	2	4	2	3	4	4	4	30	31	10	9	12
79	3	4	2	3	4	4	3	1	2	5	3	5	4	2	4	3	4	4	4	31	33	12	9	12
80	3	4	3	3	4	3	3	1	2	5	3	5	4	4	4	4	3	4	4	31	35	12	12	11
81	3	4	4	3	4	4	3	1	2	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	32	29	10	9	10
82	3	3	4	4	3	4	3	2	3	2	3	5	4	3	3	2	3	4	4	31	31	12	8	11
83	3	4	3	3	4	3	3	1	2	4	3	3	4	2	3	4	2	3	4	30	28	10	9	9
84	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	5	3	4	4	2	4	3	4	27	32	11	10	11
85	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	5	3	4	4	2	4	3	3	30	31	11	10	10
86	3	3	4	3	4	3	3	2	1	4	3	3	4	3	4	2	2	3	4	30	28	10	9	9
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	27	9	9	9

88	3	3	3	3	4	4	3	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	28	26	9	8	9
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	30	25	9	7	9
90	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5		4	5	5	5	43	38	14	9	15
91	1	2	2	3	3	3	2	3	1	3	4	5	3	3	4	1	3	3	4	23	30	12	8	10
92	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	36	32	10	10	12
93	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	3	1	3	4	3	15	24	8	6	10
94	4	3	4	3	4	5	3	5	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	38	40	14	11	15
95	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	5	5	4	42	37	11	12	14
96	3	3	3	2	4	2	2	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	29	32	11	9	12
97	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	34	33	9	12	12
98	2	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	5	4	3	4	2	5	5	4	31	36	13	9	14
99	3	4	3	3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	5	2	4	5	5	31	37	12	11	14
100	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	44	43	15	13	15
101	4	4	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	41	44	14	15	15
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	2	4	30	31	12	9	10
103	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	31	31	11	9	11
104	3	3	2	2	1	2	2	3	2	5	3	3	3	3	3	3	5	4	4	25	31	9	9	13
105	2	2	3	3	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	25	26	7	10	9
106	2	3	3	3	3	4	3	1	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	27	27	10	9	8
107	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	4	4	29	28	8	9	11
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	30	25	9	7	9
109	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	31	28	11	8	9
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	29	25	9	8	8
111	3	3	3		3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	1	2	2	3	25	21	7	7	7
112	2	3	3	3	3	4	2	2	1	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	26	24	9	7	8
113	2	3	3	4	3	2	2	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	27	31	9	11	11
114	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	28	29	9	9	11
115	2	3	3	4	5	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	29	27	9	8	10
116	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	28	24	7	8	9
117	3	3	3	2	3	3	2	2	1	4	2	3	4	2	3	3	2	3	4	26	26	9	8	9

118	3	2	1	2	3	4	3	4	3	5	3	3	3	3	2	2	4	3	3	30	26	9	7	10
119	3	3	4	3	3	4	3	1	1	3	3	3	3	3	4	1	3	3	4	28	27	9	8	10
120	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	5	3	4	4	3	3	4	4	27	33	11	11	11
121	3	3	3	3	4	4	4	1	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	30	27	9	10	8
122	3	2	2	3	3	3	4	1	1	3	3	5	4	4	4	4	3	3	4	25	34	12	12	10
123	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	37	36	12	11	13
124	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	1	3	3	3	29	27	11	7	9
125	2	3	3	3	3	3	4	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	26	21	6	6	9
126	3	3	3	3	3	3	3	1	1	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	28	26	9	9	8
127	3	3	3	3	3	4	3	1	1	5	4	3	3	4	4	2	3	3	3	29	29	10	10	9
128	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	1	5	5	5	29	31	10	6	19
129	3	4	4	3	2	3	3	1	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	26	25	9	7	9
130	3	3	3	3	3	3	3	1	2	5	3	3	3	2	5	1	3	4	4	29	28	9	8	11
131	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	2	3	4	5	3	3	2	3	26	29	9	12	8
132	3	4	4	4	4	4	2	1	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	31	30	10	11	9
133	3	4	4	3	4	5	2	1	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	5	32	32	9	12	11
134	4	3	3	3	4	4	3	1	2	4	3	1	3	3	3	1	4	4	4	31	26	7	7	12
135	3	3	3	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	27	26	9	8	9
136	3	3	3	4	4	4	2	3	3	5	3	3	4	4	4	2	3	3	3	34	29	10	10	9
137	3	3	3	2	3	2	3	1	1	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	24	28	9	10	9
138	3	3	3	4	4	4	3	2	1	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	30	28	9	7	12
139	3	2	3	3	3	2	3	2	2	5	3	3	3	3	3	2	3	4	3	28	27	9	8	10
140	3	3	3	3	4	3	3	1	1	4	3	3	3	4	4	1	4	5	5	28	32	9	9	14
141	2	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	29	28	9	8	11
142	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	4	2	2	3	4	4	4	26	29	10	7	12
143	3	3	3	4	4	4	3	1	2	3	3	5	4	3	3	3	4	4	4	30	33	12	9	12
144	3	3	3	3	3	4	3	1	1	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	27	29	10	10	9
145	3	3	3	4	4	4	3	2	2	5	4	3	4	3	4	1	3	3	2	33	27	11	8	8
146	3	3	3	3	4	4	3	1	1	4	3	5	4	3	3	3	3	4	4	29	32	12	9	11
147	2	2	2	4	4	3	3	1	1	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	27	31	10	12	9

148	3	3	3	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	5	36	36	12	12	12
149	2	3	3	3	3	3	3	1	2	5	3	5	4	3	4	1	4	4	4	28	32	12	8	12
150	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	29	33	10	12	11
151	3	3	3	4	4	4	4	1	2	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	33	35	13	10	12
152	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	5	4	3	3	3	5	5	5	31	36	12	9	15
153	3	3	3	3	3	4	3	1	1	3	4	5	4	4	4	2	4	4	4	27	35	13	10	12
154	3	3	3	4	4	4	4	1	2	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	31	35	13	12	10
155	4	4	4	3	4	4	5	2	1	4	3	5	3	4	4	4	3	3	3	35	32	11	12	9
156	3	3	3	4	3	4	3	1	1	3	4	5	3	2	3	3	5	5	5	28	35	12	8	15
157	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	1	2	2	2	27	24	11	7	6
158	4	4	4	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	4	4	3	3		3	29	26	9	11	6
159	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4	33	34	13	9	12
160	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	30	35	13	11	11
161	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	27	9	9	9
162	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37	37	13	12	12
163	3	3	3	3	4	4	2	3	2	4	3	4	4	2	4		4	4	4	31	29	11	6	12
164	4	4	3	4	4	4	3	3	3	5	3	5	3	3	3	2	4	4	4	37	31	11	8	12
165	2	2	2	2	2	3	3	1	1	3	2	3	3	2	3	2	4	4	4	21	27	8	7	12
166	3	3	4	4	2	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	32	32	12	9	11
167	3	3	3	3	4	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	27	9	9	9
168	4	4	5	4	4	5	5	4	2	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	42	36	11	13	12
169	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	27	26	8	9	9
170	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	31	35	12	11	12
171	2	3	2	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	2	5	1	5	5	5	34	38	15	8	15
172	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	5	4	4	4	4	3	3	4	29	34	12	12	10
173	3	3	3	4	4	4	3	2	2	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	32	29	9	9	11
174	3	3	3	4	4	3	3	1	1	4	3	2	3	3	3	1	4	5	5	29	29	8	7	14
175	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5	28	36	10	11	15
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30	30	9	9	12
177	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	4	4	20	22	6	5	11

177	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	4	4	20	22	6	5	11
178	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	4	5	4	4	4	1	4	4	4	32	34	13	9	12
179	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	5	4	3	4	1	4	4	4	28	33	13	8	12
180	3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	30	27	9	9	9	
181	3	3	3	2	4	3	3	1	1	5	3	5	4	3	4	4	5	5	5	28	38	12	11	15
182	3	3	2	4	4	4	3	2	1	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	29	28	8	10	10
183	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	27	32	9	11	12
184	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	25	29	11	9	9
185	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	29	31	9	10	12
186	3	3	3	3	4	4	3	1	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	30	29	9	11	9
187	3	3	3	3	3	2	3	2	2	5	3	5	3	4	4	3	3	4	4	29	33	11	11	11
188	3	3	3	3	4	4	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	27	9	9	9
189	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	3	4	4	3	4	4	4	33	34	11	11	12
190	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	27	9	9	9
191	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	5	4	3	3	3	4	4	4	28	33	12	9	12
192	3	3	3	3	3	2	3	1	3	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	28	29	10	10	9
193	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	29	30	9	12	9
194	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	20	21	6	6	9
195	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	28	31	12	10	9
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	4	1	3	3	3	30	30	13	8	9
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	2	2	3	3	3	2	30	25	10	7	8
198	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	29	27	9	10	8
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	30	28	9	10	9
200	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	26	30	9	12	9
201	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	35	37	13	12	12
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	27	9	9	9
203	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	27	9	9	9
204	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	27	9	9	9
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	27	9	9	9
206	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	32	31	13	9	9
207	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	22	24	9	8	7

208	3	3	2	3	3	3	3	4	2	5	3	5	3	3	3	2	3	3	3	31	28	11	8	9
209	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	4	4	4	31	25	7	6	12
210	3	3	2	2	2	4	3	1	2	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	26	36	12	10	14
211	3	3	3	2	3	3	3	4	2	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	30	30	11	7	12
212	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	43	39	13	13	13
213	2	4	2	3	3	3	3	1	2	4	3	5	4	3	3	2	5	5	4	27	34	12	8	14
214	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	2	3	2	3	5	4	36	29	10	7	12
215	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	5	4	4	4	2	5	5	5	28	38	13	10	15
216	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	28	30	9	9	12
217	4	4	3	4	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	40	39	12	12	15
218	3	3	2	2	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	5	5	24	29	9	7	13
219	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	3	2	22	22	7	6	9
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	40	37	13	12	12
221	1	3	2	2	2	2	5	4	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	27	9	9	9
222	3	3	3	2	3		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	27	9	9	9
223	2	2	2	2	3	3	1	4	2	5	4	5	3	3	2	3	4	4	4	26	32	12	8	12
224	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	4	5	3	3	4	3	4	4	4	28	34	12	10	12
225	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	28	29	9	11	9
226	3	3	3	3	3	3	3	3	1	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	30	30	9	12	9
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	27	9	9	9
228	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	27	9	9	9
229	3	3	3	3	2	2	3	2	2	4	4	5	4	4	4	2	4	3	3	27	33	13	10	10
230	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	5	4	4	4	2	3	3	3	29	31	12	10	9
231	2	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	1	3	4	4	30	29	9	9	11
232	1	1	1	1	1	1	1	4	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	14	13	4	4	5
233	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	30	37	13	12	12
234	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	5	4	4	4	3	3	4	4	28	35	13	11	11
235	3	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	32	28	9	10	9
236	3	4	4	3	4	3	3	1	1	3	3	5	4	4	4	1	3	3	3	29	30	12	9	9
237	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	4	4	4	30	28	9	7	12

238	3	3	3	4	4	4	3	2	2	4	4	5	4	4	4	2	3	3	3	32	32	13	10	9
239	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	27	9	9	9
240	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	5	4	3	3	2	4	4	4	26	32	12	8	12
241	3	3	3	4	4	4	4	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	31	25	9	7	9
242	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	29	32	9	12	11
243	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	35	34	12	11	11
244	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	5	3	3	3	2	3	2	2	30	27	12	8	7
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	27	9	9	9
246	3	3	3	3	3	3	3	2	2	5	3	3	3	4	4	2	3	3	3	30	28	9	10	9
247	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23	27	9	9	9
248	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	27	9	9	9
249	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	27	9	9	9
250	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	27	9	9	9
251	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	29	30	10	11	9
252	3	3	3	2	2	2	3	1	2	4	3	3	4	4	4	1	4	4	4	25	31	10	9	12
253	3	3	3	3	4	4	3	1	2	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	31	26	9	8	9
254	3	3	3	3	3	2	3	1	2	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	28	34	13	12	9
255	4	4	4	3	4	3	3	1	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32	28	10	9	9
256	3	3	3	3	3	3	3	2	1	4	3	3	3	2	3	3	4	5	5	28	31	9	8	14
257	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	30	26	9	8	9
258	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	31	29	10	10	9
259	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	5	4	4	4	1	3	3	3	29	30	12	9	9
260	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	30	26	10	7	9
261	3	3	3	3	3	1	3	1	2	3	4	3	3	4	3	1	3	3	3	25	27	10	8	9
262	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	30	35	9	11	15
263	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	5	4	4	4	1	3	3	3	29	30	12	9	9
264	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	26	9	8	9
265	3	3	3	3	3	4	3	1	2	4	3	5	4	4	4	2	3	3	3	29	31	12	10	9
266	3	3	3	3	4	4	3	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	27	9	9	9
267	3	3	3	3	3	3	3	2	1	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	28	29	11	9	9

268	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	27	30	9	9	12
269	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	4	3	4	3	2	2	4	5	5	30	32	11	7	14
270	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	27	9	9	9
271	3	3	3	3	4	3	3	1	2	3	3	2	3	4	4	1	3	3	3	28	26	8	9	9
272	3	3	3	3	3	3	3	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	27	29	9	9	11
273	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	29	33	12	12	9
274	3	3	3	3	4	4	3	1	2	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	29	29	10	10	9
275	3	3	3	4	4	4	3	1	2	3	4	4	4	4	4	1	3	3	3	30	30	12	9	9
276	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	1	3	3	3	29	30	12	9	9
277	3	3	3	4	4	4	3	1	2	3	3	3	4	4	4	1	3	4	4	30	30	10	9	11
278	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	29	30	9	9	12

011b33

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Callao, 24 Julio del 2023

Dra. ELENA DEL ROSARIO FIGUEROA COZ

Directora General del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrion del Callao

ASUNTO: Solicito autorización para realizar practicas para mi tesis

De mi mayor consideración y estima personal.

Yo, MIRELLA DEL ROSARIO AYLLAUCAN ORTIZ, identificado con D.N.I. N°42388393 con domicilio en la CALLE LO CISNES 163B URB. SANTA CECILIA DISTRITO DE BELLAVISTA CALLAO, con correo electrónico mirellita191@hotmail.com, con número telefónico 962340300, ante usted me presento y expongo.

Que, en mi calidad de estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo filial Callao, cursando el último ciclo de la Maestría en Gestión Pública, para fines de desarrollar mi tesis requiero uso de datos y aplicar una encuesta a los pacientes que visitan diariamente el hospital, y, asimismo, solicito la autorización para que a la finalización su publique la tesis titulada "Gestión de la calidad y seguridad del paciente en una entidad pública de salud, Callao 2023"

POR LO EXPUESTO:

Solicito a su digno despacho extenderme el permiso y autorización solicitando para la ejecución de la indicada tesis y posterior publicación de la misma a su culminación.

Sin otro particular, agradeciendo la atención presente.

Atentamente,



Mirella del Rosario Ayllaucan Ortiz

D.N.I. 42388393



Exp. Nro 4404



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALEXANDER MASIAS BENAVIDES ROMAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de la calidad y seguridad del paciente en una entidad pública de salud, Callao 2023", cuyo autor es AYLLAUCAN ORTIZ MIRELLA DEL ROSARIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, 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, 26 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALEXANDER MASIAS BENAVIDES ROMAN DNI: 07454418 ORCID: 0000-0003-0398-938X	Firmado electrónicamente por: BENAVIDESRO22 el 29-07-2023 11:01:08

Código documento Trilce: TRI - 0621035